



# **UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS**

**E.A.P. DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**

**Los servicios informativos de la biblioteca de la Facultad  
de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad  
Tecnológica del Perú y la alfabetización informacional**

## **INFORME PROFESIONAL**

Para optar el Título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información

**AUTOR**

**Daniel Antonio Guerra Caballero**

LIMA – PERÚ  
2011

# ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN .....	6
CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL	
1.1 Descripción del tema .....	8
1.2 Antecedentes .....	9
1.3 Justificación .....	14
1.4 Objetivos .....	17
1.5 Marco teórico .....	17
1.6 Metodología .....	21
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Biblioteca universitaria .....	23
2.1.1 Función .....	26
2.1.2 Importancia .....	27
2.2 Servicios bibliotecarios .....	28
2.3 Usuarios .....	30
2.3.1 Tipos de usuarios .....	31
2.3.2 Satisfacción de usuarios .....	33
2.4 Alfabetización informacional .....	34
2.4.1 ALFIN como programa .....	38
2.4.2 ALFIN en el ambiente educativo .....	40
2.4.3 ALFIN en la educación secundaria superior .....	43
2.4.4 ALFIN como propuesta metodológica .....	48
CAPÍTULO III LOS SERVICIOS INFORMATIVOS DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ Y LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL	
3.1 Universidad tecnológica del Perú .....	52
3.1.1 Reseña histórica .....	52
3.1.2 Organización .....	53
3.1.3 Visión y misión .....	55
3.2 Biblioteca central .....	55
3.2.1 Reseña histórica .....	55
3.2.2 Estructura orgánica .....	56
3.2.3 Personal .....	59
3.2.4 Servicios .....	59
3.3 Biblioteca de la Fac, de Derecho y Ciencias Políticas .....	61
3.3.1 Reseña histórica .....	61
3.3.2 Visión y misión .....	61

3.2.3	Personal .....	59
3.2.4	Servicios .....	59
3.3	Biblioteca de la Fac, de Derecho y Ciencias Políticas .....	61
3.3.1	Reseña histórica .....	61
3.3.2	Visión y misión .....	61
3.3.3	Estructura orgánica .....	62
3.3.4	Infraestructura .....	62
3.3.5	Equipos y tecnología .....	63
3.3.6	Personal .....	63
3.3.7	Colección .....	63
3.3.8	Procesamiento técnico .....	65
3.3.9	Usuarios .....	66
3.3.10	Servicios bibliotecarios .....	66
3.4	Diagnóstico situacional de la biblioteca utilizando el análisis FODA .....	67
3.4.1	Análisis e interpretación de datos del FODA .....	71
3.5	Encuesta sobre la percepción de usuarios .....	74
3.5.1	Cuestionario .....	75
3.5.2	Análisis e interpretación .....	76
3.6	Boletas de sugerencia y libro de reclamaciones .....	86

#### CAPÍTULO IV PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL PARA LA BIBLIOTECA DE DERECHO DE LA UTP

4.1	Descripción .....	88
4.2	Objetivos .....	88
4.3	Beneficios .....	90
4.4	Contenidos .....	90
4.5	Estrategias .....	93
4.6	Métodos de instrucción .....	94
4.7	Requerimientos .....	95
4.7.1	Recursos Humanos .....	95
4.7.2	Equipos e infraestructura .....	95
4.8	Evaluación .....	96
4.9	Difusión .....	96
4.10	Presupuesto .....	97
4.11	Cronograma .....	98

CONCLUSIONES .....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	102
ANEXOS .....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla nº 1: Personal de bibliotecas .....	59
Tabla nº 2: Libros de la biblioteca de Derecho .....	64
Tabla nº 3: Tesinas, informes profesionales y expedientes .....	64
Tabla nº 4: Colección hemerográfica .....	65
Tabla nº 5: Análisis FODA .....	68
Tabla nº 6: Matriz de estrategias .....	71
Tabla nº 7: Población y muestra .....	74
Tabla nº 8: Sugerencias, reclamos y comentarios .....	86
Tabla nº 9: Propuesta de programa de ALFIN .....	90
Tabla nº 10: Descripción de materiales y personal .....	97
Tabla nº 11: Cronograma de actividades .....	99

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico nº 1: Modelo de las 8W de la alfabetización Informacional	46
Gráfico nº 2: Organigrama Estructural de la Universidad Tecnológica del Perú .....	54
Gráfico nº 3: Organigrama estructural .....	57
Gráfico nº 4: Organigrama funcional .....	58
Gráfico nº 5: Usabilidad de los catálogos .....	76
Gráfico nº 6: Cobertura de necesidades informativas con libros .....	77
Gráfico nº 7: Cobertura de necesidades informativas con revistas .....	78
Gráfico nº 8: Cobertura de necesidades informativas con material no bibliográfico .....	79
Gráfico nº 9: Cobertura de necesidades informativas con revistas electrónicas .....	80
Gráfico nº 10: Colecciones en función de los cursos .....	81
Gráfico nº 11: Colecciones en función de la especialización .....	82
Gráfico nº 12: Utilidad del equipamiento .....	83
Gráfico nº 13: Catálogo bibliográfico .....	84
Gráfico nº 14: Portal web de la biblioteca .....	85

## INTRODUCCIÓN

El rol y participación de los individuos en su sociedad está determinado por el impacto que puedan generar en su entorno y modificarlo ya sea para su beneficio o para el del colectivo, postura que parece aspirar más a un ideal o constructo que a lo real. Este impacto del que hablamos está determinado por las capacidades y habilidades de cada individuo, y en función de cuánta información maneje, porque es la posesión de información y su adecuado uso lo que garantiza la capacidad de acción o potencial.

En el quehacer diario, el flujo de información usado es canalizado a través de consultas, demandas, interpretación y toma de decisiones en base a datos contextualizados, es decir información, pero existen personas que en comparación a un usuario “alfabetizado” informacionalmente no son capaces de ejercer su voluntad a través de la elección o toma de decisiones porque no cuenta con la información necesaria. Esto, resultado de su escasa o nula habilidad para acceder y tratar con los recursos respectivos. Hablamos de individuos alfabetizados, entonces, si tomamos en cuenta la existencia de personas que no lo están, el concepto que desde la perspectiva de los profesionales de la información, se presenta como oportuno es el de alfabetización informacional.

La Alfabetización Informacional o ALFIN, entendida como el estado que garantiza un determinado número de competencias que aseguran el acopio y manejo de información es un tema de interés, no solo porque implica el desarrollo del individuo en su esfera social propiciando el pensamiento crítico y la capacidad para actuar, resultado de esa interacción; sino porque en el ámbito bibliotecario se ha considerado como una tarea propia. Esta labor, se realiza en algunos casos con el apoyo de los docentes. Así, siendo adaptable y variable según el ámbito de aplicación, al punto de ser diferente para cada unidad de información o usuario, los lineamientos y recomendaciones sobre el particular apuntan a la necesidad social, aunque su evaluación sea también diversa.

El presente trabajo, dividido en cuatro capítulos, da cuenta acerca del estado de los servicios de la biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Tecnológica del Perú y cómo evidencian las competencias informativas de la comunidad usuaria. En el primer capítulo se describe la problemática del tema a investigar, los objetivos, la justificación del trabajo, un breve marco teórico y, finalmente, la metodología a usar.

El segundo capítulo, desarrolla el marco teórico en relación a las unidades de información especializadas, concretamente bibliotecas universitarias. A su vez, se revisan los conceptos fundamentales de información y alfabetización. Dentro del ámbito universitario, se precisan los conceptos y métodos de la llamada Alfabetización Informacional, con una revisión de la evolución del concepto como su aplicación.

En el tercer capítulo se describe el estado actual de la biblioteca de Derecho y Ciencias Políticas, su estructura, servicios y funcionamiento. Se aplica además, la matriz FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para plantear seguidamente las estrategias necesarias para cubrir los aspectos críticos. También, se recogen los datos de la “Encuesta de percepción usuaria de las bibliotecas de la UTP”, específicamente del tercer segmento referido a los servicios informativos. Junto a esta encuesta, se recoge la información provista por las boletas de sugerencia y libro de reclamaciones durante los meses de mayo y julio de 2011. Los datos obtenidos de la encuesta y boletas serán cuantificados e interpretados cualitativamente.

El cuarto capítulo propone un programa de bajo costo sobre Alfabetización Informacional específico para la biblioteca. Finalmente, se presentan las conclusiones y documentación consultada que sustenta el informe.

# **CAPÍTULO I**

## **PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL**

### **1.1 Descripción del tema**

La expansión de la demanda educativa especializada en carreras profesionales relacionadas a las tecnologías ha ido incrementándose progresivamente durante finales del S. XX en todo el mundo; en ese contexto, en el año 1997 se funda la Universidad Tecnológica del Perú en la ciudad de Lima. Pese a que su nicho de mercado original fue cubierto durante sus años iniciales, se produjo también como tendencia, un incremento en la demanda de profesionales en las áreas de gestión y humanidades, hecho que devino en la ampliación de ofertas educativas por parte de la universidad. Actualmente, la Universidad Tecnológica del Perú cuenta con veintinueve carreras profesionales, y su constante expansión de escuelas académicas demandó también la creación de sus respectivas unidades de información. Estas bibliotecas universitarias que suman cuatro (Biblioteca Central, Derecho y Ciencias Políticas, Contabilidad e Ingeniería), conforman el sistema de bibliotecas de la UTP, y han entrado en un proceso de normalización de estándares y desarrollo de servicios en relación a los requisitos necesarios para aprobar la certificación ISO.

Sin embargo, pese a sus esfuerzos en el desarrollo de servicios, la instrucción de usuarios ha sido dejada de lado por la necesidad de cubrir otras demandas. Esta falencia, principalmente debida a faltas presupuestales, ausencia de personal capacitado y desvinculación con las autoridades de la universidad ha provocado que, actualmente, los servicios ofrecidos no reflejen las necesidades informativas reales de la comunidad usuaria, creando la insatisfacción de los usuarios y, por tanto, ineficacia del sistema de bibliotecas para apoyar la formación universitaria, que no guarda relación con los programas curriculares vigentes. Actualmente, los servicios ofrecidos por todas las bibliotecas cubren una pequeña porción de la demanda informativa, y solo consigue paliar la incertidumbre de información usuaria a un nivel muy escaso, pues la principal fuente de consulta de los estudiantes es internet.



Los servicios ofrecidos, aunque logran atender un porcentaje de las demandas informativas, no cubren el total de las necesidades de los estudiantes, siendo este caso más grave en la biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Sin embargo, esta deficiencia no necesariamente radica en la falta de calidad de los recursos y servicios ofrecidos, sino que en la mayoría de los casos, se debe al desconocimiento de los mismos. Considerando que en ninguna de las bibliotecas del sistema se realiza una instrucción de usuarios en los recursos disponibles, y tampoco existe un programa de alfabetización informacional, la mala percepción de los usuarios refleja principalmente que su insatisfacción tiene por origen, más que el erróneo diseño de servicios, el desconocimiento de aquellos.

En un ámbito universitario, donde el acceso y el nivel de oportunidad de los contenidos son fundamentales para la toma de decisiones, es de suma importancia el diseño de un programa *ad hoc* de alfabetización informacional orientado a desarrollar las habilidades específicas en búsqueda, recuperación y manejo de información, virtudes del proceso también llamado “aprender a aprender”. Así, el presente trabajo pretende desarrollar los conceptos e implicancias de la Alfabetización Informacional en unidades universitarias, las cuales, junto a la descripción y análisis de los servicios ofrecidos por la biblioteca, permitirán la creación de un programa de ALFIN adecuado para la biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

## **1.2 Antecedentes**

Se revisaron diversos trabajos relacionados al tema de implementación de programas de alfabetización, instrucción de usuarios y desarrollo de competencias informativas; limitados a múltiples ámbitos de la educación superior (bibliotecas universitarias) como de instituciones públicas. Estos trabajos servirán como base para el diseño e implementación de un programa efectivo de alfabetización informacional en la biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la UTP.

Entre los trabajos elaborados fuera del país, encontramos la tesis de Cruz (2009), bajo el título de *Programa de Alfabetización Informacional para bibliotecarios*. En este trabajo, elaborado en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) sede Cuba, se desarrolla la importancia de la alfabetización informacional como rol de los bibliotecarios con una orientación social, y además, con aspiraciones igualitarias en relación a las competencias informacionales como elementos fundamentales creadores de oportunidades de desarrollo. Pone especial énfasis en el impacto de las políticas y lineamientos necesarios a seguir por los programas de instrucción para garantizar la socialización de conocimientos en la población y su posterior reflejo en el colectivo.

Díaz y García (2010) elaboraron una propuesta de ALFIN titulada *Propuesta de un programa de Alfabetización informacional: el caso de la ECOAI 8 de Camagüey*. Este trabajo aborda la problemática de la escasez de información en el ámbito empresarial y la oportunidad que representa la adecuada explotación de los recursos existentes como activos de alto valor estratégico. Concretamente, su ámbito de acción estuvo delimitado a la empresa Constructora de Obras Arquitectónicas e Industrial de Camagüey, grupo al que se aplicó un estudio para determinar sus competencias informativas y el grado de alfabetización que poseían. Además de una revisión conceptual y el diagnóstico del grupo mencionado, se utilizó el modelo The Big Six Skills para diseñar un programa de ALFIN específico para suplir las carencias del colectivo ECOAI-8.

Gómez (2000) participa en la investigación *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información* que compila trabajos sobre competencias informativas con el capítulo La Alfabetización informacional y la biblioteca universitaria: Organización de programas para enseñar el uso de la información. Se revisa la posibilidad de la aplicación real de los conceptos y modelos de alfabetización en un entorno universitario, pues siendo las bibliotecas universitarias capaces de implementar mejoras constantes en sus servicios, basadas en la demanda informativa, el servicio de instrucción de usuarios no siempre cubre más que tutoriales. Destaca que la instrucción de

usuarios parte como base de la necesidad de capacitar a los estudiantes en la capacidad de acceder a la información de manera oportuna, ya que a diferencia de los casos de alfabetización con usuarios de una biblioteca pública, que busca incluso formar valores y se rige bajo principios de inclusión; en la universidad, ALFIN busca cubrir las demandas de la currícula y de la formación profesional en general. El trabajo incorpora didácticas, metodologías y métodos de evaluación para estas bibliotecas de instituciones de educación superior.

Asimismo, Uribe (2010) publica un trabajo de investigación titulado *La alfabetización informacional en la universidad: Descripción y categorización según los niveles de integración de ALFIN. Caso Universidad de Antioquia*. En el que analiza el caso concreto de la Universidad de Antioquia en Colombia, y el proceso por el que tuvo que pasar para migrar de la instrucción de usuarios y la alfabetización digital – aquella que también podríamos llamar “informatización” – hacia lo que el autor denomina la “filosofía de la Alfabetización Informacional”. Ciertamente, sobre ALFIN existe un gran debate en torno a sus alcances y procedimientos, sobre si realmente puede ejecutarse un plan efectivo que sea más que lineamientos bienintencionados, pero el autor trata de unificar algunos modelos para finalmente elaborar su propuesta “Categorización de universidades, dependencias universitarias y facultades/escuelas de bibliotecología-documentación-ciencia de la información según el grado de integración de la alfabetización informacional”.

En cuanto al aspecto tecnológico de las competencias informativas, Calderín y Csoban (2010) publican, en la Universidad Católica Andrés bello de Venezuela, su trabajo *Elementos para un programa de alfabetización informacional: la autoeficacia hacia el uso de la computadora*. Las autoras evalúan la necesidad de implementación de políticas claras de alfabetización tecnológica o competencias informacionales especializadas en tecnologías, como parte de un programa integral de ALFIN. El uso efectivo de las TIC, es revisado en la Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela desde una óptica integradora que busca poner en práctica un programa con énfasis en la recuperación de información a través de recursos electrónicos/virtuales, en concordancia con al Teoría Social cognitiva (TSC).

Fernández (2008) publica su trabajo denominado *Metodología para el desarrollo y aplicación del Programa de alfabetización informacional en las bibliotecas y centros de información en ciencias de la salud*. La autora, en esta guía metodológica presenta a la alfabetización informacional como el proceso ideal para la adquisición, evaluación y pericia para utilizar la información oportunamente. Aunque se refiere concretamente al caso de unidades de información de Ciencias de la Salud, las recomendaciones que plantea son aplicables a cualquier biblioteca de un centro de educación superior, ya que tomando como base el precepto del conocimiento como principal recurso de las organizaciones e individuos en el desarrollo científico, económico, político y social de un país, es posible hallar lugares en común para las diferentes necesidades académicas del colectivo usuario.

García (2006) publica su trabajo *Nuevas estrategias sobre alfabetización informacional en la biblioteca de la Universidad de Málaga*. El autor hace una revisión del plan de alfabetización informacional en la universidad y aborda los diversos proyectos concretos resultantes. Considera que en todo proceso de implementación de los programas de ALFIN es necesario diversificar los agentes que intervienen, de tal manera que se formen equipos multidisciplinarios que sustenten y propicien una formación amplia. Así, resalta del trabajo conjunto con los docentes y sus métodos, la dinámica de grupos y un entorno educativo ágil y colaborativo que no represente una carga adicional a la currícula, sino por el contrario, que ayude a la aprehensión de los métodos necesarios para recuperación de información.

La Universidad Nacional de Colombia (2008) pone en ejecución su *Programa de formación en competencias informacionales del SINAB*, en el que se busca el desarrollo de competencias informacionales relacionadas a la formación universitaria y la actualización profesional. Este programa considera seis componentes básicos: una evaluación diagnóstica con la que recoge los criterios generales necesarios para fortalecer todo proceso implicado en la instrucción de usuarios; identificación de competencias existentes en los miembros de la comunidad separando los niveles de formación (pre-grado y posgrado); enfoque pedagógico a través de talleres y currícula; estrategias de

búsqueda, recuperación y uso de información en diversos soportes; evaluación de acuerdo al entorno propio y las directrices de IFLA; y finalmente certificación teniendo en cuenta el avance del Certificado Internacional de Alfabetización en Información (CIAI).

Tiscareño y Mears (2002) trabajaron, en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, la propuesta titulada *Propuesta de aplicación de una de las normas de la ACRL en un curso de formación de usuarios*. La autoras toman como base las normas para la alfabetización informativa de la Association of College and Research Libraries. Su trabajo buscó medir el desempeño del alumnado, basado en las competencias de acceso y uso de los recursos de información en relación a la necesidad de la misma, sea esta de índole académica curricular o de especialización profesional.

En el ámbito nacional, se revisó el trabajo de Rengifo (2005) titulado *Experiencia de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Presenta la experiencia de capacitación y formación de usuarios de la Biblioteca de Estudios Generales Ciencias; la planificación, los procesos, metodología y evolución a través de los años (1998-2001). Da cuenta de todos los procesos implicados en la elaboración de talleres y sesiones, como también los recursos empleados y el impacto final que tuvo.

En cuanto a informes profesionales, revisamos el trabajo de Novoa (2010) titulado *Análisis del taller de formación de usuarios dictado por el centro de información del Instituto de Educación Superior Cibertec*. El trabajo analiza las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del taller de usuarios; a su vez, realiza una encuesta a 247 alumnos ingresantes, cifra que corresponde al 30%. También, con la finalidad de validar con indicadores previos la pertinencia de los contenidos, contrasta el programa de instrucción con las *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ALA y la ACRL*.

Finalmente, revisamos el informe profesional de Ordoñez (2010) titulado *Desarrollo de habilidades informativas en recursos electrónicos de la biblioteca de la Universidad San Ignacio de Loyola basado en la comparación con*

*indicadores de la norma 2 de la ACRL.* En este trabajo se contrasta la metodología de la charla de propedéuticos de la biblioteca USIL con los indicadores de la ACRL, identificando las limitaciones de las charlas y proponiendo, finalmente, una nueva metodología que contemple estándares internacionales en el tema de la generación de habilidades informativas.

### **1.3 Justificación**

Es la información uno de los elementos fundamentales, sino el más importante en el desarrollo de la sociedad y de sus miembros, pues toda decisión y su ejecución a través de actos implica un impacto determinante en el actual estado de la persona y sociedad, cuya relación es directa e indisoluble. La necesidad de información, y no dependencia en su sentido peyorativo, consecuencia de “informatizar” procesos informativos, es el resultado de la explosión informativa alimentada con las décadas y respectivos avances tecnológicos; necesidad contemporánea por tanto, inmersa en la llamada sociedad o era de la información, la cual, aun con las divergencias entre sus criterios y conceptos se enfoca en los temas de acceso, difusión, tecnologías de información y comunicación (TICs). Estos elementos a pesar de poseer un enfoque intercultural, además de coyuntural, no garantizan necesariamente el aprovechamiento de sus oportunidades si no se es un individuo alfabetizado. Hablamos de una alfabetización tanto en el término funcional y general como en los distintos tipos de alfabetizaciones, que no son más que la conjunción de aprendizajes y actitudes necesarias para conectar las destrezas individuales con el pensamiento crítico y la cultura informacional. Dichas características suelen lograr un impacto social al generar el cambio necesario en el contexto social en el que se vive.

Como agente de cambio, el nivel de participación ciudadana depende de cuán instruido se esté en las diversas alfabetizaciones (medial, computacional, ética, visual, informacional, tecnológica, etc.) ya que la conjunción de estas habilidades otorgan al individuo la capacidad de ejercer un rol importante socialmente, desligado de la dependencia y alienación que muchos de los cambios, fundamentalmente tecnológicos, provocan. La capacidad de acceso,

rapidez de generación e igualmente su rápida obsolescencia supone el conocimiento y uso de tecnologías para la recuperación de información. Sin embargo, esta visión, aunque cierta y validada, puede tergiversarse asumiendo que el tema se resuelve con la instrucción en cierta cantidad de destrezas y habilidades computacionales, relacionando casi obligatoriamente conocimientos tecnológicos con los conceptos de alfabetización. Efectivamente, forman parte de las capacidades de los alfabetizados, no obstante, existen elementos a considerar antes de afirmar la exclusión bibliotecaria por la autoeducación eminentemente tecnológica; ya que en el proceso de alfabetización se conjugan individuos, destrezas, tecnologías y profesionales de la información en el rol de facilitadores y formadores del pensamiento crítico y participación.

Siendo la alfabetización, y en especial la alfabetización informacional que es la que nos atañe, una necesidad, también podríamos considerarla una tendencia, pues resulta una en la que mucha de la labor bibliotecaria se enmarca actualmente. Además, afronta una diversidad de interpretaciones debido a su naturaleza interdisciplinaria; también podemos hablar por tanto, de responsabilidad docente y social. No es sin embargo, sobre todo parte del quehacer bibliotecario, el aportar a los contenidos generados y tratados, responsabilidad, en el acceso, uso y difusión teniendo en consideración los valores éticos que se encaminan a la formulación de una cultura participativa, crítica y de responsabilidad social, como lo es la cultura informacional. Así, la llamada cultura informacional es considerada como un necesario resultante de los distintos procesos de alfabetización.

La posesión de habilidades informativas con los recursos tecnológicos no resulta suficiente en un contexto en el que se dispone de abundante información, muchas veces sin filtros ni controles que garanticen la fiabilidad de los contenidos, más aún, si los propios individuos/usuarios no conocen mecanismos que les permitan discernir entre las fuentes de información. Para concretizar procesos exitosos de búsqueda y recuperación de información, generadores de conductas de aprendizaje y evaluación posteriores, se requiere

de la creación de una conciencia generada por los bibliotecarios, ya que ante las muchas posibilidades de las tecnologías en cuanto a comunicación con sus respectivas características de alcance, actualización, rapidez y acceso es necesario el factor humano. Este factor provendría de parte del colectivo bibliotecario, y su desempeño se constituye en una base que fundamente la generación de habilidades cognoscitivas de percepción, razonamiento y juicio en los individuos alfabetizados (Quéau, 2001: 18), que ya no contarían solo con la posibilidad de recursos tecnológicos para la satisfacción de sus necesidades informativas sino además, con la conciencia para evaluar lo obtenido a través de un pensamiento crítico.

Queda por sentado que las TIC son un elemento importante en el proceso de instrucción de usuarios y ciudadanos. Sin embargo, con esta afirmación podemos incurrir en un error al considerar como una necesidad fundamental y excluyente el manejo de tecnologías para la instrucción. Así, el enfoque eminentemente tecnológico sería un impedimento para la implementación de programas de instrucción en búsquedas de información y desarrollo integral del ciudadano. Es precisamente por este tema que se pretende demostrar, a través de conceptos, normas y una propuesta, que el concepto de alfabetización informacional puede ser revisado y adaptado para distintas unidades de información e implementarse programas de manera exitosa. La suma de contenidos desarrollados no solo expresará la situación actual del debate sobre la materia sino que propondrá finalmente un modelo de programa de ALFIN para la biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Tecnológica del Perú, que al presente, carece de un programa efectivo de instrucción usuaria; razón principal de la elaboración de este informe que busca proporcionar a la institución las herramientas y el sustento necesario para la mejora de la prestación de sus servicios en beneficio de la comunidad usuaria.



## 1.4 Objetivos

- **Objetivo general**

Describir y analizar los servicios informativos de la biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Tecnológica del Perú en relación a la alfabetización informacional.

- **Objetivos específicos**

- a) Conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios informativos ofrecidos por la biblioteca.
- b) Determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de los servicios de la biblioteca.
- c) Identificar el rol de los servicios ofrecidos por la biblioteca de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Tecnológica del Perú en la generación de competencias informativas de los usuarios.
- d) Proponer un programa y modelo propio de ALFIN acorde a las necesidades específicas de la biblioteca de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Tecnológica del Perú.

## 1.5 Marco teórico

- **Información**

Consecuencia de la naturaleza compleja de aquel elemento que conforma los diversos ámbitos del quehacer humano, el concepto de información puede ser abordado de distintas perspectivas. Podemos identificarlo, para este punto inicial, de dos maneras: como independiente de la existencia y valoración humana, por tanto objetiva, o como subjetiva.

Para Capurro y Hjørland (2003) la información es "...la más importante distinción está entre la información como objeto o cosa (número de bits) e información como concepto subjetivo, información como signo, dependiente de la interpretación del agente cognitivo" (p. 345).

El concepto de información que consideraba la naturaleza externa favoreció el desarrollo de técnicas y metodologías que posteriormente dieron origen a la

teoría matemática de la comunicación de Shannon y Weaver. Esta existencia desligada de las personas hacía posible la capacidad de medición y cuantificación de la información; además, también fue uno de los principios sobre los que se desarrollaron las teorías de la economía de la información.

En esta concepción externa, no obstante, se presentan algunas limitaciones pues la información en tanto que transmite, se da en un contexto determinado. El carácter social y dinámico que resulta en la influencia sobre los individuos (Lamberton, 1977) fue obviado; por otra parte, el aspecto semántico no se considera. La existencia de la información se afirma, se reconoce como símbolo, pero carece de significado, esto indudablemente dificulta el desempeño de los profesionales y sus disciplinas ya que al trabajar con ella, y desde su óptica, no existe un concepto unificado.

Finalmente, Capurro y Hjørland (2003) afirman que:

... la información por sí sola no puede inferir en el estado de conocimiento de las personas ya que este se efectúa en un proceso de comunicación (transferencia de información) y que este proceso se ve afectado por el entorno social cultural (p.347).

- **Bibliotecas universitarias**

Las unidades de información de universidades, generalmente toman el nombre de las instituciones que las albergan, con ámbito de acción principalmente se circunscribe a la comunidad que conforma la casa de estudios. Para Arévalo, Echevarría y Martín (1999) estas bibliotecas fungen como principal pilar en el cumplimiento de la labor universitaria, que consiste principalmente en la investigación y difusión del conocimiento generado; por tanto, todos los esfuerzos de implementación y mejora de los servicios siempre deberían estar orientados al cumplimiento de esos objetivos.

Los conceptos en torno a estos centros de información suelen estar consensuados, pues su función y existencia dependen siempre de la institución educativa, teniendo que estar su colección y servicios siempre relacionados con los objetivos educativos.

Martínez (2004) las define como:

... un servicio clásico de la universidad, como depositaria de la producción científica y técnica de todos los conocimientos (...) puede aglutinar toda una serie de servicios del campus y presentar soluciones favorables a la consecución de cambios (p. 1).

- **Alfabetización**

Definida por la Real Academia de la Lengua española como la acción de enseñar a leer y escribir, el alfabeto o individuo alfabetizado, de consideración a la etimología latina del término *littera* (letra), sería una persona instruida en letras y saberes humanísticos, en su interpretación más sencilla.

Bawden (2002) considera que en este nivel de definición se distinguen hasta tres tipos de alfabetización: la capacidad para leer y escribir, la posesión de habilidades o competencias y la inclusión del factor aprendizaje. Entonces, podemos entender por alfabetización aquella capacidad que permite a la persona identificar símbolos lingüísticos propios de cultura, y los emplea para construir representaciones verbales y escritas de su pensar con la finalidad de comunicarse. Sin embargo, aunque genérico, este concepto es relativo en cierto grado, sobre todo si consideramos los diversos tipos de alfabetizaciones que existen y los enfoques que desarrollan.

Este concepto se ha nutrido también de las teorías del aprendizaje, que ven en el constructivismo, principalmente como fundamento, aquel generador del llamado “aprender a aprender”, capacidad de poder asimilar las metodologías y lineamientos necesarios para la búsqueda y recuperación de información por sí mismo. La amplitud del término y su uso recurrente por diversas disciplinas le confieren según (Marti, 2007) la capacidad de transitar conceptos como “alfabetización funcional” y “alfabetización informacional” constituyentes básicos de la construcción de una cultura informacional, participación social y democracia participativa, todo en el marco del interés de los gobiernos por su ejecución en una sociedad basada en información.

- **Tipos de alfabetización**

La asignación del término alfabetización, en cualquier área o rama del conocimiento, implica el reconocimiento de que las alfabetizaciones son la suma de habilidades y destrezas en las que los individuos se inician para poder desempeñar las respectivas actividades que aquella área le demanda. Así, siendo alguna de estas alfabetizaciones precedente de la alfabetización informacional, podemos identificar diversos tipos como la visual, ética, intercultural, etc. Sin embargo, consideramos tres fundamentales: la alfabetización bibliotecaria o libraria, la alfabetización en medios o medial y la alfabetización en tecnologías de la información, computacional, electrónica y/o digital.

- *Alfabetización bibliotecaria*

Es la instrucción de usuarios en el adecuado uso de la biblioteca y sus recursos.

- *Alfabetización en medios*

Se trata de presentar una actitud crítica ante el conglomerado de información transmitida a nivel multimedial.

- *Alfabetización tecnológica*

La relación entre ALFIN y alfabetización tecnológica es que algunos consideran que no hay una sin otra, que son complementos.

Todos estos conceptos son los que rodean la periferia de la alfabetización informacional, que dada su naturaleza se relaciona tanto con tecnologías, fuentes y medios.

- **Alfabetización informacional**

Extensión del concepto de alfabetización, se considera como un requisito en el desarrollo de la cultura informacional. El término fue usado por primera vez por Zurkowski en 1974 con el vocablo inglés: *information literacy*. Este concepto abarcaba la habilidad para usar técnicas que permitieran el uso de herramientas y fuentes con la finalidad de proveerse de información para la

resolución de problemas. Sin embargo, debido a que su origen se debió a la revisión de los servicios en el sector informativo, su concepto se relacionó con el adecuado uso de la información en el trabajo, empresa y toda aquella resolución de problemas (Bawden, 2001).

Por su parte, la Association of College and Research Libraries, ACRL (2000) y la ALA (1998), según Marti (2007), definen algunas normas referidas a las aptitudes para el acceso y uso de la información que caracterizan a las personas competentes informacionalmente, al ser capaces de:

- Determinar el alcance de la información requerida.
- Acceder a ella con eficacia y eficiencia.
- Evaluar de forma crítica la información y sus fuentes.
- Incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimientos.
- Utilizar la información de manera eficaz para acometer tareas específicas.
- Comprender la problemática económica, legal y social que rodea al uso de la información, y acceder a ella y utilizarla de forma ética y legal.

Existe una discusión sobre el tema de ALFIN, especialmente en cuanto a las metodologías de evaluación y su validez. Estos cuestionamientos que entran en relación directa con la labor bibliotecaria, no solo corresponden a posturas teóricas, sino también, subjetivas, que serán desarrolladas a detalle en el segundo capítulo de marco teórico.

## **1.6 Metodología**

El siguiente trabajo de investigación será de carácter descriptivo, al determinar las características de los servicios brindados y recursos disponibles por la biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la UTP.

También se aplicará la matriz FODA para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la unidad de información, con especial énfasis en la capacidad de implementar un programa de ALFIN.

Se realizará el levantamiento de datos a través de una encuesta (Encuesta de percepción usuaria de las Bibliotecas de la UTP), formularios de sugerencias y el libro de reclamaciones, en una revisión documental que analizará debidamente los datos obtenidos, cualitativos y cuantitativos, mediante gráficos, tablas, etc.

Finalmente, tras el análisis realizado se propondrá un programa de ALFIN específico para cubrir las necesidades y carencias de la comunidad de usuarios de la biblioteca, en la formación de competencias informativas o habilidades informacionales.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Biblioteca universitaria**

Considerada como uno de los principales pilares de la formación profesional, las bibliotecas universitarias, que llevan el nombre de las instituciones educativas que las albergan, son las unidades de información encargadas, esencialmente, de apoyar el programa universitario, cubriendo las demandas informativas de la comunidad universitaria. A través del tiempo, es cierto que su definición se ha modificado con añadidos, sobre todo, de acuerdo a las innovaciones tecnológicas y soportes de información – términos como CRAI son cada vez más aceptados –, pero aun así, sigue siendo un ente que apoya la formación de acuerdo a un currículo, propicia la investigación y la sustenta, satisface la demanda, y tiene una responsabilidad para con la sociedad.

Diversas instituciones y autoridades han propuesto definiciones para estas unidades, algunas omitiendo funciones que otras recogen, por ejemplo la ALA (American Librarian Association) (s.f), citada por Merlo (1998), define a la biblioteca universitaria como “una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento” (p. 261). A lo que Orera-Orera (2000), citando también a la ALA (s.f), menciona a la biblioteca universitaria como: “... biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y aportar sus programas educativos, de investigación y demás servicios” (p. 673).

Podemos ver aquí, en ambas definiciones, que el rol de la biblioteca universitaria se deslinda de un mero repositorio o almacén de libros y que, por el contrario, cumple un papel dinámico en la formación, tal como lo precisara Gelfand (1968), citado por Martín (2008): “el papel principal de la biblioteca universitaria es el educativo, pero no como un mero depósito de libros unido a una sala de lectura, sino como un instrumento dinámico de educación” (p. 3).

En otros autores, hispanohablantes esta vez, podemos encontrar definiciones como la de Martínez (2004), quien considera que “La biblioteca universitaria pertenece a una universidad o institución equivalente y cuyos fondos bibliográficos están a disposición de los estudiantes para el cumplimiento de los fines universitarios y bibliotecológicos” (p. 114).

Con un énfasis similar en los fondos universitarios ligados a la formación, también tenemos la definición de Merlo (1998):

La biblioteca universitaria es la unidad o servicio que gestiona todos los fondos documentales incorporados a la universidad, independientemente de su ubicación y el concepto presupuestario empleado para su adquisición, con la finalidad de apoyar la formación, la investigación y la docencia (p. 1).

Estas definiciones que ponen énfasis en los tipos de colecciones, consideran la importancia documental multiformato bajo criterios de calidad educativa, es decir, se parte del hecho de que las bibliotecas universitarias son organismos que sirven de soporte a la educación de la comunidad de alumnos. El acervo de éstas, depende del área o departamento académico al cuál estén circunscritas, y a su vez, la variedad de los formatos que alberga determina, en muchos casos, su renombramiento. Las bibliotecas de este tipo pueden ser centros de información, centros de documentación e información, o centros de recursos para el aprendizaje e investigación (CRAI). Los nombres usados, que parecen responder a una motivación de marketing, tienen base en el tipo de servicios y recursos con los que cuenta. Teniendo en consideración que todo proceso de alfabetización es inclusivo, pues alberga varias disciplinas, el factor tecnológico, por tanto alfabetización en tecnologías o informatización, justifica la variante de nombre. Las bibliotecas universitarias o centros de aprendizaje buscan llevar, y de allí su variante en la denominación, a un nivel superior; la competencia informacional, concretamente facilitando accesos a recursos tradicionales y electrónicos.

Como vemos, las definiciones existentes tienden a destacar las funciones principales de las instituciones a las que pertenecen, las universidades. Las bibliotecas universitarias por tanto, apoyan a la docencia e investigación, cumplen una función además de educativa, una cultural también (Martín, 2008).



Esta ligazón de las unidades de información con el currículo de las universidades no solo cumple una función primaria educativa, sino que también complementa el rol social de la educación, tema que igualmente es competencia de la alfabetización informacional. Las universidades, además de realizar investigación poseen también la responsabilidad de formar profesionales con espíritu crítico, pero que tengan responsabilidad social y ética. En relación a uno de los fines de los programas de ALFIN, que aspira a un desarrollo igualitario, la formación universitaria, complementada por sus recursos bibliográficos, hemerográficos y multimediales, encuentra un paralelo perfecto; incluso mayor que en otras unidades de información donde se aplica ALFIN. Cada unidad orienta sus programas de alfabetización o instrucción a sus respectivas áreas o disciplinas del conocimiento, pero en el caso de la educación superior, sus bibliotecas refrendan doblemente su aspiración ética y social (Lau, 2001).

Como toda organización, la biblioteca universitaria cuenta con una misión y visión. Para Bustos (2007), la misión de la biblioteca universitaria consiste en la administración y la facilitación de acceso a los recursos de información de calidad a los ciudadanos, grupos o comunidad que la requiera. Debe garantizar el acceso sin restricciones a todos los recursos necesarios para atender las necesidades informativas de las personas. Para Moscoso (2003), la misión de la biblioteca debe trascender su función clásica o tradicional, la de fungir como simple soporte a la docencia e investigación, para convertirse en intérprete y facilitadora de contenidos de calidad a partir de las cuantiosas fuentes de información física y sobre todo virtual.

En cuanto a la visión, Moscoso (2003) propone una proyección que ayude a configurar a la biblioteca como un modelo vinculado al nuevo escenario educativo. Como referencia se toma a los centros de recursos para el aprendizaje (*Resource Learning Centre*) y se propone la inclusión de metodologías y herramientas que permitan a las bibliotecas universitarias la interacción con los usuarios valiéndose de plataformas diversas. Por su parte, Sánchez (2007) resume la visión en la coordinación entre su ente rector, la universidad, para gestionar el conocimiento como fuente de desarrollo social y democrático tanto cultural como económicamente.

### 2.1.1 Función

Las bibliotecas universitarias tienen entre sus funciones el respaldar las actividades de los estudiantes y la comunidad universitaria en general, ligadas a la formación educativa. Sobre esto, algunos autores han identificado una serie de funciones habituales o deseables, ya que esto puede ser flexible en la práctica, y todo depende de la orientación que elija la universidad.

Merlo (1998), identifica las siguientes funciones como propias de la biblioteca universitaria:

- Apoyo a la investigación y a la docencia.
- Desarrollo de colecciones útiles, de calidad y en todo tipo de soporte.
- Almacenamiento de un gran número de fuentes de información.
- Tratamiento, organización y conservación de la colección.
- Difusión de la colección mediante el préstamo, la consulta la referencia, los servicios de información bibliográfica o cualquier otro tipo de actividad.
- Formación de los usuarios en el uso de los servicios y fondos bibliotecarios.
- Potenciar actividades de información de los servicios.

Acorde a las nuevas necesidades de información relacionadas a soportes digitales, algunos autores prefieren hablar de los CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación), no obstante, antes de atribuir nuevas funciones a la biblioteca, es pertinente delimitar los objetivos clave que influenciarán en el desarrollo de sus servicios.

Torres (2006), considera que las claves del desarrollo de la biblioteca universitaria son:

- La reflexión constante sobre su misión y objetivos (redacción de reglamentos, planes estratégicos, dirección por objetivos, etc...).
- La mirada analítica dirigida a su institución madre (análisis de la legislación universitaria, estudio de nuevos modelos de universidad, etc.).
- La adaptación permanente a las formas de gestión y difusión de la información, el “producto” básico con el que trabaja.
- El uso intensivo de las TIC.
- La incorporación de modelos de gestión de organizaciones complejas (en la actualidad, gestión de la calidad).

- Su tendencia a la cooperación.
- Su fuerte identidad corporativa.
- Y, sobre todo, su inalterable filosofía de servicio.

Como podemos ver, existen fuertes vínculos de las bibliotecas con la realidad, o más concretamente con la sociedad en la que ejercen sus actividades. La unidad que poseen, al ser organizaciones estructuradas, tiende a la cooperación para el logro de sus objetivos, que por cierto, tienen incidencia social e impacto en el entorno. Estas organizaciones, que también son empresas educativas, tienen, por tanto, una responsabilidad civil; utilizan recursos designados a la implementación de materiales que potencien las habilidades de sus miembros/integrantes/estudiantes con la finalidad de conseguir una profesionalización a partir de la experiencia, la teoría y la praxis. Todo esto, con los recursos y materiales más pertinentes y recientes.

### **2.1.2 Importancia**

La importancia de la biblioteca universitaria está asentada en la capacidad, no solo de resolver las demandas inmediatas de su grupo directo de usuarios, sino también, en la responsabilidad de sustentar la formación de profesionales académicamente competentes. El rol social de estas unidades está determinado por la capacidad de ejercer una influencia, digamos positiva, de responsabilidad social y compromiso con las prioridades que demanda a los grupos académicos.

En una perspectiva de la calidad educativa como rol bibliotecario, Lau (2001) considera que la biblioteca universitaria es importante por ser:

- Proveedora de información, indispensable para la educación
- Laboratorio de ideas
- Macro repertorio informativo de calidad
- Área privilegiada para el autoestudio
- Equivalente a memoria del ser humano
- Espacio para el saber
- Recinto informativo real o virtual
- Centro de conocimientos

- Espacio para todo tipo de medios informativos
- Unidad para el desarrollo de habilidades informativas
- Punto de partida para la educación a distancia
- Centro asesor y guía de uso informativo
- Factor indispensable para el aprendizaje

Este listado evidencia que el rol de los profesionales de la información en el desarrollo de conocimientos por parte de los estudiantes/usuarios, es fundamental; siendo un espacio cuya razón de ser radica en la satisfacción de necesidades informativas, para este caso, información académica. Lau (2001), resalta los trece aspectos importantes de las bibliotecas, citados líneas arriba; de ellos, podemos tomar tan solo dos para ejemplificar esta relevancia a la que aludimos. La biblioteca universitaria se convierte en un filtro informativo de calidad y en un lugar que potencia el autoestudio y autoaprendizaje.

Un filtro, porque selecciona los materiales necesarios para la formación académica y la actualización profesional, sin discriminar contenidos; compila la información necesaria en los formatos existentes de una manera estructurada para un acceso y uso democrático. Un lugar para el autoaprendizaje, al poner a disposición de los usuarios su acervo para la consulta de información, sea cual fuera la motivación, académica o personal. Además, a través de sus talleres, o instrucción de usuarios y programas de ALFIN, enseña las técnicas necesarias para la búsqueda y recuperación adecuada de información, necesarias para la instrucción autodidacta con método.

## **2.2 Servicios bibliotecarios**

Los servicios prestados por las bibliotecas universitarias estarán orientados al mejoramiento del desempeño académico de la comunidad universitaria y además, potenciarán los conocimientos previos, pues es más que evidente que comparten con las demás unidades de información la función de satisfacer necesidades informativas, y el reducir la incertidumbre informativa.

Para Pérez y Serrano (1999) los servicios más habituales en las bibliotecas universitarias son:

- Préstamo
- Obtención de documentos y préstamo interbibliotecario
- Transmisión electrónica de documentos
- Distribución electrónica de sumarios
- Mostrador virtual
- Difusión selectiva de la información
- Formación de usuarios

Los servicios y productos informativos de las bibliotecas universitarias, aunque sujetos a políticas de sus respectivas autoridades o directores, buscan dotar al alumnado de los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades académicas. Entre los más comunes que citan Pérez y Serrano líneas arriba, podemos visualizar tres aspectos importantes: herramientas, asistencia e información. Estos elementos que inferimos de cualquier listado de servicios, integran mediante funciones el fin de la biblioteca misma, que en este caso sería la provisión de los elementos que provean o ayuden a recuperar la información necesaria, la ayuda a utilizar las herramientas o la información obtenida, respectivamente.

Los servicios que podemos encontrar en las bibliotecas universitarias, que además son compartidos por el nuevo concepto de CRAI, tenemos el servicio de información global, biblioteca, servicio informático, laboratorio de idiomas, búsqueda activa de empleo, salas de estudio, soporte a la formación del docente, elaboración de materiales docentes y multimedia, presentaciones y debate, reprografía, etc. (Martínez, 2004).

Para Sunyer (2006), los servicios de mayor interés son:

- a) Acceso a la información científica de calidad comercial y de acceso abierto, tanto presencial como virtualmente. En esta última modalidad de acceso a la información científica debe hacerse constar la importancia de las bibliotecas digitales, convertidas progresivamente en portales de recursos y servicios cada vez más personalizables y accesibles 24x7.
- b) Recursos de información específicos para mejorar o adquirir competencias transversales o genéricas – como por ejemplo: la capacidad de comunicación;

técnicas de inserción laboral; gestión del tiempo; capacidad de trabajo en equipo, etc. – que permitan a los estudiantes una mejor incorporación al competitivo y complejo mercado laboral.

- c) Formación de usuarios en habilidades informacionales (HI), cuyo objetivo fundamental es lograr que cualquier usuario de la biblioteca sea crítico y autosuficiente en el uso y la gestión de los recursos de información.

Estos acercamientos a los conceptos importantes de los servicios bibliotecarios de diversos autores, esencialmente contemplan dos aspectos: la cobertura de necesidades informativas en función de la currícula, y el tratamiento de las herramientas que facilitan el acceso a la información, filtrándola además, con criterios de calidad. Los servicios son entonces la provisión de productos utilitarios a una comunidad con necesidades específicas, por tanto debe poseer mecanismos que le permitan no solo suplir las demandas habituales, sino además, anticiparlas. En síntesis, son entonces el medio a través del que la biblioteca atiende a su comunidad en relación a su función o rol de “servicio” o atención, valiéndose de los recursos necesarios.

### **2.3 Usuario**

Las unidades de información que orientan su tiempo y esfuerzo a desarrollar nuevos servicios y productos informativos, lo hacen en función del elemento principal del proceso informativo, los usuarios. Este grupo determinado, esencialmente, por el tipo de unidad que consulta, se encuentra conformado tanto por lectores o investigadores como por estudiantes y público en general, pues como anotamos, es cada unidad de información la que determina su tipología.

Los usuarios pueden ser definidos como aquellas personas que utilizan los servicios y productos de las bibliotecas, convirtiéndose en clientes, de acuerdo a los conceptos de prestación de servicios. Este término, que es el más recurrente en las unidades de información y en su literatura, es la opción más adecuada para referirse a los consumidores de información e incluye al término “lector”, que aunque más ligado al entorno bibliotecario presenta limitaciones en su definición. El lector es en esencia un consumidor de fuentes documentales, por tanto se circunscribe en el ámbito de lo impreso y lo tipografiado; sin embargo, la biblioteca ofrece diversos productos en formatos no necesariamente bibliográficos.

Naranjo (2003), en cuanto a los usuarios expone:

Se entiende como usuario de la información a la persona o grupo de personas que hacen uso de ésta, basándose en unos intereses y necesidades propias. Se parte de esta persona, ser social en sí mismo, el cual está inmerso en un sistema, con unas necesidades de información que debe satisfacer para resolver problemas de tipo emocional, cognitivo y social, entre otros y que requiere suplir una carencia de tipo formativo, informativo o recreativo (p. 15).

Esta definición contempla algunos factores externos como las necesidades del usuario. Introduce a su vez, el concepto de necesidades informativas y satisfacción de las mismas en directa relación a la etimología de la palabra que del latín *usuarius*, refiere al uso que se le da a la información o a la utilidad que se espera de aquella.

### **2.3.1 Tipos de usuarios**

Los tipos de usuarios de información aunque definidos por la información que consultan y las unidades a las que asisten, pueden ser clasificados también por cómo acceden a esa información, qué los motiva y qué carencia desean cubrir. Existen varias clasificaciones de usuarios determinadas por sus necesidades, edades, hábitos, tipo de información, etc. Revisaremos las principales clases.

En su texto, Gómez (2002) propone una clasificación que separa la capacidad de acceso, el tipo de ubicación, la unidad a la que asiste y la especialidad de la que proviene. Así, tenemos los siguientes tipos de usuarios:

- Potenciales y reales: Esta tipología diferencia a los usuarios que utilizan los recursos de las bibliotecas y a los que reúnen las condiciones para hacerlo, pero no lo hacen actualmente. Como ejemplo tenemos que un usuario real es el lector regular de los fondos documentales de la biblioteca, y un estudiante universitario que aún no ha utilizado los servicios de su biblioteca, es usuario potencial.
- Presenciales y virtuales: En este caso, la tipología separa a los usuarios de acuerdo a su presencia física en las unidades y cómo acceden a los fondos. Teniendo en cuenta la evolución de las TIC, la tecnología permite a los usuarios consultar la colección de las bibliotecas desde

ordenadores de manera remota. Como ejemplo tenemos al lector de enciclopedias en la sala de lectura o al usuario que accede a los servicios de disseminación selectiva de la información vía correo electrónico.

- De acuerdo a la biblioteca: Esta división propone diferenciar a los usuarios de acuerdo a la procedencia de la unidad de información. Así, los usuarios estarían delimitados por los perfiles definidos de las bibliotecas en base al público objetivo o *target* que posean. Como ejemplo tenemos entonces a las bibliotecas infantiles y juveniles con usuarios esencialmente enmarcados en la niñez y juventud, la biblioteca universitaria con usuarios estudiantes universitarios, etc.
- De acuerdo a la especialidad: Finalmente, esta tipología responde a criterios más sociológicos y contempla también las necesidades de los usuarios. La especialización profesional condiciona a los requerimientos de información específica y organizada, además, en niveles. Tendríamos entonces estudiantes que requieren de obras de divulgación o generales, investigadores que consultan obras exhaustivas, políticos lectores de obras administrativas, periodistas que acceden a obras de sintetización, etc.

Esta división en cuatro áreas es la más generalizada pues trata de abarcar todos los ámbitos posibles; no obstante, también existen tipologías más reducidas y que contemplan como principal justificación la necesidad del usuario en función de su grado académico.

Sobre este último caso tenemos la división de Monfasani y Curzel (2008):

- Comunidad en general: Usuarios recurrentes de la biblioteca pública, conformados por niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Es un grupo heterogéneo y vasto en cuanto a sus necesidades.
- Alumnos del ciclo medio: usuarios con el suficiente grado de madurez cognoscitiva como para iniciar tareas académicas complejas. Esencialmente destacan sus capacidades para la organización de la



información que utilizan, el uso de técnicas bibliográficas y una metodología científica en la búsqueda y recuperación de la información.

- Universitarios: Este grupo de usuarios está conformado por estudiantes, docentes y graduados universitarios. Sus necesidades están relacionadas principalmente con su actividad académica, por tanto se rigen del currículo vigente. Es el grupo que más recursos usa en las unidades de información y que demanda, a su vez, mayor rigurosidad y especialización de la información.

Podemos apreciar que en esta tipología el énfasis se encuentra en el aspecto académico y cognoscitivo, aunque también se prioriza la necesidad informativa del individuo. Esta clasificación, sin embargo, es más útil para unidades de información dependientes de instituciones educativas.

### **2.3.2 Satisfacción de usuarios**

La satisfacción de usuarios es un concepto que hace referencia a la cobertura de las necesidades informativas de los colectivos de lectores, clientes o usuarios. Basa su definición en el cumplimiento de las expectativas de manera pertinente y oportuna. Este concepto se ha hecho una parte importante en los estudios sobre bibliotecología, tomando de la administración las políticas de satisfacción del cliente y su fidelización.

Para Rey (2000), el concepto de satisfacción de usuarios empieza a desarrollarse con mayor amplitud a partir de los años ochenta, a partir de su vinculación con los conceptos de calidad y evaluación. Inicialmente incorporado en organizaciones de servicios del sector salud, educativo o la banca, en la bibliotecología los tres elementos se presentan consecutivamente: se evalúa, se aplican los criterios de calidad y se obtiene, a partir de ello, la satisfacción del usuario.

Otra definición es la de Poll y Boekhorst (2007) que considera a la satisfacción como una medida de valoración y cuantificación del cumplimiento de las metas de las bibliotecas. Se busca medir el nivel de la implementación de servicios de calidad que satisfagan al usuario. Es por tanto, un indicador de efectividad. Por su

parte, D'Elia y Walsh (1984) consideran que es un concepto que se ve rodeado de cuatro elementos: las necesidades de los individuos, el deseo de los mismos, la demanda informativa y finalmente el uso. Estos elementos condicionan las expectativas del usuario lo que influye en el nivel de satisfacción que puedan obtener de los servicios informativos.

Calva (2009) propone:

Entonces, la satisfacción, enmarcada dentro de la teoría de las necesidades de información, es entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información (p. 3).

Finalmente, podemos considerar, en concordancia con Eiglier y Langeard (1992), que la satisfacción de usuarios debe otorgar a los usuarios/clientes un papel participativo y activo en la transferencia de la información, ya que son coproductores del servicio y por ende influyen en la calidad del mismo; erigiendo a la utilización efectiva de este como lo fundamental.

## **2.4 Alfabetización informacional**

La alfabetización que originalmente tenía la definición de la capacidad para poder leer y escribir tuvo variantes e algunas disciplinas como la educación y las ciencias de la información. El concepto de alfabetización informacional es un término que fue utilizado inicialmente por Zurkowski en el año de 1974 haciendo referencia a la capacidad para hacer un uso eficaz de la información en un entorno laboral privado. Zurkowski (1974), citado por Bawden (2002) refiere que:

Pueden considerarse alfabetizados, competentes en información, las personas que se han formado en la aplicación de los recursos de información a su trabajo. Han adquirido las técnicas y las destrezas necesarias para la utilización de la amplia gama de herramientas documentales, además de fuentes primarias, en el planteamiento de soluciones informacionales a sus problemas (p. 376).

Esta definición incide en la capacidad para compilar información pertinente y útil para el desarrollo de las actividades del individuo en su entorno cotidiano, laboral o personal. Sin embargo, años más tarde Burchinall (1979), citado por Bawden (2002) considera dos nuevos criterios, la eficacia y la toma de decisiones:

“Ser competente en cuanto a información, requiere un nuevo conjunto de destrezas. Estas incluyen cómo localizar y usar la información necesaria para la resolución de problemas y para la toma de decisiones eficaces y eficientes” (p. 376). En este periodo, los conceptos aún estaban ligados a un entorno laboral, allí tenemos la mención directa de Zurkowski y la implícita de Burchinall, quien usando la eficacia y la toma de decisiones demuestra que las competencias informativas estaban ligadas a la mejora de la productividad u optimización laboral en beneficio de la mayor generación de productos.

Es Taylor (1979), citado por Bawden (2002), quien introduce el término en el entorno bibliotecario en los siguientes años, ampliando su área de aplicación:

Una definición aproximada [de AI] incluiría las siguientes premisas: que las soluciones a muchos de los problemas (no a todos) pueden facilitarse mediante la adquisición de hechos informacionales adecuados; que el conocimiento de la variedad de recursos disponibles (quién y dónde) es un requisito para esta alfabetización; que el proceso de información, que es continuo, es tan importante como el proceso de información puntual, que es ocasional; y que existen unas estrategias de adquisición de información (p. 377).

La mención a estos elementos nuevos abrió la discusión respecto a las posibilidades de adquisición de estas habilidades, deseables y no inherentes, junto a su respectiva enseñanza. Es así que la UNESCO en 1986 introduce el término de alfabetización funcional definiéndola como la habilidad de:

... aquellas personas que puedan realizar todas las actividades necesarias para el funcionamiento eficaz de su grupo y comunidad, y que además les permite continuar usando la lectura, la escritura y el cálculo para su propio desarrollo y el de su comunidad (p. 6).

En este documento, UNESCO incorpora el aspecto social, al mencionar el desarrollo de la comunidad del individuo, hecho que posteriormente se tomará como fin de la ALFIN.

Esta consideración social, encuentra un precedente en una de las definiciones tempranas de ALFIN, pues hace referencia directa al rol ciudadano frente a la transformación social y responsabilidad frente a ella. Sobre esto, Hamelink en 1976, citado por Bawden (2002) se refirió a:

... la necesidad que tiene el público en general de liberarse de lo que él consideraba efectos opresivos de los medios de comunicación, que proporcionaban demasiadas ‘explicaciones predigeridas’, que sólo podrían evitarse proporcionando nuevos canales, libres del control de los intereses políticos y sociales (p. 377).

En relación directa al quehacer bibliotecario, Tuckett (1989), citado por Bawden (2002), considera que la ALFIN es un conjunto de destrezas agrupadas en tres niveles de diferente complejidad:

- Destrezas de información sencillas.
- Uso de una herramienta de información sencilla, como el catálogo de una biblioteca.
- Destrezas de información compuestas.
- Combinación de destrezas y herramientas de información, por ej., la confección de una bibliografía mediante la búsqueda en varias bases de datos.
- Destrezas de información complejas/ integradas.
- Uso de una variedad de redes de información, evaluando y reorganizando la información. (p. 378)

Es hasta 1990, en el que Campell (1990), citado por Ramos (2006), introduce un concepto más amplio y social de ALFIN:

... alfabetización conlleva la integración de comprensión oral, expresión oral, lectura, escritura, y pensamiento crítico; incorpora la numeración. Incluye un conocimiento cultural que permite al hablante, escritor o lector reconocer y usar el lenguaje apropiado para diferentes situaciones sociales. Para una sociedad tecnológicamente avanzada... el objetivo es una alfabetización activa que permita a la gente utilizar el lenguaje para aumentar su capacidad de pensar, crear e interrogar, de manera que verdaderamente participen en la sociedad (p. 122).

Sin embargo, como mencionamos, el concepto de ALFIN y su alcance ha respondido a diversas áreas del conocimiento, y por tanto, su enfoque también; es por eso que Taylor (1986), citado por Bawden (2002), considera que la “La verdadera Al surge de la combinación eficaz de un número de conocimientos y destrezas... los tipos de conocimientos y destrezas que cualquier persona culta necesitará para funcionar de manera eficaz en una sociedad tecnológica rica en información” (p. 377).

Sobre esto, McClure (1994) hace mención sobre la consideración de cualquier formato, incluyendo el electrónico, en los procesos de ALFIN, de manera que sea posible desarrollar diversas destrezas ligadas con el conocimiento de la materia a conocer y las herramientas o medios usados (p. 115).

Posteriormente, Gómez (2000) considera que el vocablo anglosajón *information literacy*, además de su significado literal de “alfabetización”, implica la

capacidad para leer y escribir, así como la pericia en determinadas competencias y habilidades informativas. Estas capacidades del individuo, lo llevarán a poder interactuar con información de manera eficaz, siendo capaces de encontrarla, evaluarla y usarla para la resolución de problemas, o la toma eficiente de decisiones (p. 196).

Para finalizar, tenemos que los conceptos de ALFIN tras haber pasado por fases que delimitaban su área de trabajo a disciplinas en concreto, luego de la definición integradora, a nivel formato y especialidad, de McClure; afrontó la problemática de su relación con la instrucción de usuarios. Este proceso de instrucción de las unidades de información sobre el aprovechamiento de los recursos disponibles, a diferencia de ALFIN tiene un carácter eminentemente funcional y operativo. Se procura instruir al usuario en el uso de las herramientas disponibles en la UI, más no se orienta necesariamente al aprendizaje autodidacta con enfoque social. Diremos entonces, que la instrucción de usuarios es parte de ALFIN, así como la alfabetización informacional (informatización o instrucción en el uso de tecnologías). Sobre este punto, Lau (2007) enuncia:

Mientras la instrucción para el uso de bibliotecas enfatiza la localización de material en la biblioteca, el concepto de alfabetización informativa se enfoca en las estrategias de información, y además, en un concepto más, “desarrollo de habilidades informativas”, se utiliza para describir el proceso de búsqueda de información y la competencia para usarla. Para reiterar, “desarrollo de habilidades informativas o desarrollo de competencias informacionales” se enfoca en el uso de la información antes que en las habilidades bibliográficas, esto es, los estudiantes o ciudadanos deben desarrollar competencias informativas para convertirse en aprendedores efectivos (p. 13).

En relación a la variante de las unidades de información de universidades, que mencionamos antes, el concepto también adquiere una ligera actualización. Así, tenemos la de López (2007), respecto a los usuarios y su instrucción:

La formación de usuarios tradicional se está viendo afectada también por este cambio de modelo y por las tendencias que desde los años 90 la desarrollan, de tal forma que ya no se centra sólo en enseñar a usar herramientas, sino que amplía su campo de acción instruyendo al usuario en localizar, acceder, evaluar y usar la información de forma autónoma. Y no podemos olvidar el papel fundamental que ha tenido el uso de las nuevas herramientas tecnológicas, ya que han contribuido enormemente al desarrollo de esta nueva alfabetización del usuario (p. 4).

### **2.4.1 La alfabetización informacional como programa**

Uno de los elementos fundamentales en la implementación o diseño de programas, sobre todo los que inciden sobre una realidad y tienen un impacto social - o aspiran a tenerlo – es la justificación y validación de su ejecución. Sobre este punto, el principal problema con el que se trata en los programas de alfabetización es la presunción de los individuos de saber tratar, de antemano, con la información al ser un proceso cotidiano. No obstante, si consideramos que aquel reparo a la orientación de la ALFIN sobre “aprender a aprender”, en parte se funda en la orientación inherente del ser humano al aprendizaje, resulta parcial pues esa capacidad está moldeada por modelos mentales adquiridos parte de una determinada sociedad.

La necesidad de adaptarse a las tecnologías que representan, en su constante proceso evolutivo, el indicador de las posibilidades de desarrollo personal como facilitadores en el acceso a información que propicia una toma de conciencia social y participación ciudadana, es también una desventaja no por cambiar nuestros hábitos, ni por generar dependencia necesariamente; si no, por el desfase generacional que provocan en cuanto a la actualización de medios y soportes. Si bien este desarrollo es un potenciador evidente, aumenta el riesgo de desactualización, y por tanto afecta la capacidad de uso de recursos informativos creando una brecha a nivel generacional o individual, hecho que repercute sobre las oportunidades y la toma de decisiones que afectan el quehacer diario. Es sobre este tema que la inserción de la alfabetización en los programas educativos cobra importancia para la adecuada formación de la comunidad.

Cierto es que, debido a su labor y misión, son las bibliotecas públicas las encargadas de facilitar información para el desarrollo de los ciudadanos en sus niveles sociales y personales como unidades de apoyo en el aprendizaje continuo (TUNE Project, 2005); pero los factores que determinan el cómo y en qué formar – democráticamente – también se vinculan al logro de objetivos aplicables a la formación de usuarios. Formación, que como mencionamos antes, fue precedente de la alfabetización en información, es decir, la necesidad de identificar el resultado y proceso que espera al formar.

Como programa, podemos identificar los ámbitos más frecuentes de desarrollo de ALFIN en instituciones educativas básicas y superiores, centros de labores y en unidades de información públicas. Debido a esta diversidad y su adaptabilidad según la naturaleza del centro que la implementa e imparte, es frecuente hallar modelos particulares *ad hoc*. Sin embargo, la ALA (2003), ha identificado para la fase de diseño ciertos requisitos mínimos para un programa de alfabetización. Éstos pueden dividirse en:

- *Desarrollo*.- Necesidad de propiciar el crecimiento de las habilidades y estrategias de búsqueda y recuperación de información desde los niveles básicos de la educación como generador de oportunidades.
- *Constancia*.- Debe responder a una programación constante que esté en función de las necesidades y sea disponible durante todo el proceso de educación o ante problemas informativos.
- *Profundidad*.- Debe incidir sobre todos los aspectos de la enseñanza sin importar la diversidad en cuanto a grados o niveles, ubicación, cultura, etc.
- *Dinamismo*.- El ser activo es requisito básico en el proceso de enseñanza y aprendizaje e implica a todos los participantes.
- *Motivación*.- Desarrollo del interés individual en el autoaprendizaje y desarrollo de sus habilidades que va a determinar la eficacia del programa en general.
- *Inclusión*.- No es excluyente ni privativo, porque puede formar parte o complementarse con diversos aprendizajes.

De una manera descriptiva muy similar, Walsh-Taylor (1995) identifica tres requisitos para la validación del destino u orientación de las normas técnicas que pretendan uniformizar las competencias en información:

- Descripción del conocimiento y habilidades de los individuos en la búsqueda, uso y aplicación de la información de acuerdo a sus

respectivos niveles y capacidades. Deben determinar evidencias como atributos o características que hagan posible evaluar a una persona en un proceso de interacción con información (búsqueda).

- Abarcar los distintos niveles de gestión de la información teniendo en cuenta las capacidades individuales y conocimientos mínimos para la resolución de situaciones que impliquen búsqueda, acceso, registro y aplicación de información bajo un criterio de valor y ética.
- Poner a prueba el conocimiento y comprensión lograda valiéndose de evaluaciones en operaciones reales o simuladas de procesos informativos. Las evidencias, aportadas por la misma persona determinarán una cuantificación o valoración de competencia y aprendizaje (Walsh-Taylor, 1995).

En el caso de los usuarios y lo que se espera conseguir como resultado, de parte de ellos, en un programa de alfabetización, las definiciones de competencia informativa ayudan a entender que la normativa como conjunto de criterios aceptados para la medición del éxito o desempeño de cualquier práctica, es necesaria. No obstante, el valor de uso voluntario, no resta importancia a los resultados que de la evaluación resultan en los estudios de caso comparados.

Para la Association of College Research Libraries (ACRL) un individuo exitosamente alfabetizado responde a las características de saber aprender, comprensión de la organización del conocimiento, ubicación de la información y procesos necesarios para su recuperación oportuna, uso de la misma, constancia en el autoaprendizaje sostenido y conciencia de la toma de decisiones realizada a partir de su situación como individuo informado (ALA, 1989).

#### **2.4.2 ALFIN en el ambiente educativo**

Garantizar el logro de objetivos de la alfabetización informacional en un ámbito particular tiene casi por principio la integración en el currículo de las instituciones educativas vía programas y planes. La inmersión en una política o plan que



abarque niveles nacionales resulta más que útil en el logro de objetivos; para este particular ALA (2003) identificó las mejores prácticas y características que debe cumplir un adecuado programa de alfabetización:

- La misión debe ser concordante con el estándar de alfabetización para el nivel educativo. Reflejar la misión de la institución. Exponer los beneficios esperados para los grupos de beneficiados.
- Las metas y objetivos deben reflejar las prácticas pedagógicas. Tener correlación con las metas y objetivos institucionales. Incluir la integración en el currículo. Incluir resultados medibles que permitan a los estudiantes demostrar el dominio de los conceptos y capacidades de un alfabetizado.
- La planificación debe buscar alcanzar niveles curriculares o institucionales. Clarificar en documentación el contenido del programa, requisitos y materiales necesarios para su ejecución. Considerar procesos de evaluación constante desde el inicio del programa.
- A nivel administrativo, se debe identificar los recursos y responsabilidades correspondientes a cada grupo. Fomentar la cooperación y participación de los implicados.
- El currículo debe ser uno de los elementos en los que se apoye el programa como prioridad. También, integrar ejemplos de casos cotidianos para evitar la percepción de hechos aislados y diseñados sin contemplar la realidad.
- La colaboración con los docentes debe ser un precepto base, pues el apoyo de este grupo representa claramente la inclusión y participación que los distintos sectores de la institución también tienen responsabilidad en el aprendizaje continuo.
- La pedagogía tiene que adaptarse y poseer un enfoque diverso y multidisciplinario para la enseñanza del cómo aprender. Se fomenta la

reflexión y el pensamiento crítico del estudiante con actividades colaborativas que refuercen el conocimiento que ya poseen.

- El personal tiene que responder a las demandas por lo que su número y capacidades son importantes en el proceso, pues no solo colaborarán con docentes y demás profesionales, sino que al ser especialistas representan modelos de trabajo que se replicarán.
- El alcance deberá cubrir todos los medios de difusión internos a nivel institucional y los externos más importantes. Su labor debe ser un manifiesto evidente del compromiso en el desarrollo profesional al sustentar y respaldar otros programas relacionados a la alfabetización que impliquen a los miembros de la institución educativa.
- La evaluación, finalmente, debe incluirse desde la fase de diseño del programa y ser constante. Debe incluir indicadores que permitan evaluar tanto el programa como a los estudiantes una vez integrada ALFIN al currículo. Sin embargo, debe ser consciente de que existen diferencias en los estilos de enseñanza y aprendizaje.

Estos elementos que la ALA menciona dan cuenta de la necesidad de planificación en la elaboración de programas de ALFIN, pues partiendo de un esquema desagregado en diez características, son realmente importantes la interrelación, los recursos humanos implicados, los contenidos y la evaluación. La interrelación con docentes es mencionada como fundamental, no solo porque existe la posibilidad de aprovechar la capacidad didáctica de los profesores, sino también en un afán de dotar de una visión más amplia a la instrucción. Es sabido que existen diferentes corrientes de alfabetización que preconizan la labor docente como única en un proceso de ALFIN; no obstante, preferimos referirnos a una visión integradora, pues los roles del docente y del profesional de la información tienen como lugar común la socialización de contenidos y métodos que ayuden a una comunidad de usuarios/estudiantes a la asimilación de contenidos.

Los recursos humanos deben estar en la capacidad de cubrir las demandas de información de diversa índole, además de replicar el modelo vigente y perfeccionarlo. Finalmente, la naturaleza de los contenidos debe ser estructurada con una proyección al cambio, ya que la migración de soportes y la aparición de nuevos recursos contenedores de información, o interfase de esta, obligan a la actualización. La selección de los contenidos debe ser filtrada por la necesidad existente y debe evaluarse periódicamente. La evaluación, es entonces, fundamental para potenciar cambios sustantivos, actualización y afrontar de manera exitosa cualquier programa de mejora continua institucional de la mano de normas o indicadores validados.

Como vemos, a nivel educativo, la alfabetización tiene un enfoque unificador y trata de agrupar a los diversos miembros partícipes de la institución no necesariamente ligados a las unidades de información. Sobre esto, podemos aclarar que los textos citados son un indicativo de que la multidisciplinariedad no debe tomarse como una desventaja, en el caso de la responsabilidad sobre quienes debería caer la instrucción (maestros o bibliotecarios), si no como una oportunidad que permite cubrir diversos aspectos de la educación. A su vez, ayudan a impedir los errores que se cometen en cuanto a la alfabetización. Si existen modelos de programas de alfabetización, en algunos casos se incurre en un error – similar al de los usuarios que presumen saber cómo buscar información – que mueve a pensar que es suficiente la alfabetización en tecnologías (informatización) y usuaria (instrucción de usuarios) para cubrir las necesidades informativas. Pese a que es aislado, suele darse en unidades de información pequeñas y que no se encuentran dirigidas por personal especializado (Marti, 2007).

#### **2.4.3 ALFIN en la educación secundaria y superior**

Con la finalidad de que los estudiantes desarrollen habilidades informativas de manera sostenible y que estas sean capaces de replicarse para demostrar el conocimiento, saber hacer y aprender, en la resolución de sus asignaciones académicas y frente a cualquier situación problemática que implique el uso de información y sus recursos, los programas en este nivel adoptan modelos de

alfabetización informacional como: Follett's Information Skills Model, Sauce, Hebori, 3 Doors, Plus y 8W.

La evolución de los programas bibliotecarios orientados a la formación de usuarios en un nivel académico superior ha sido resultado de las intervenciones multidisciplinarias. Un ejemplo de este desarrollo puede verse en los resultados del estudio de The Ontario School Library Association (2003), citado por Pinto y Sales (2007), que evidencia en tres décadas ('70, '80 y '90) el desarrollo de los programas sobre el currículo, recursos, tecnologías, comunidad y liderazgo.

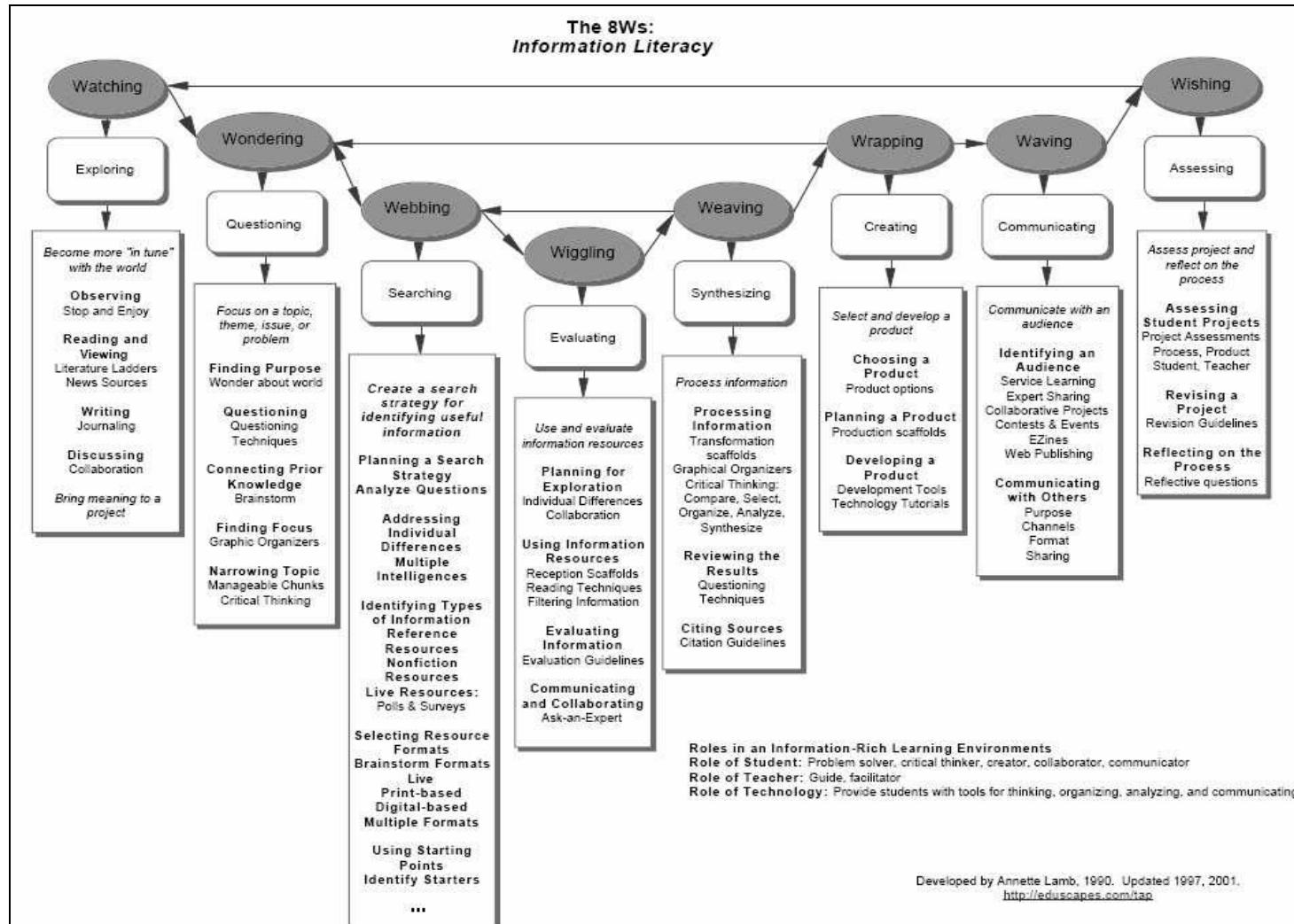
- Antes del '70, la enseñanza estaba basada en el desarrollo de habilidades bibliotecarias aisladas, para lo que se valía de recursos "tradicionales" como libros, publicaciones periódicas y archivos verticales; es decir, todo material impreso y con un rango limitado de alcance comunitario. De labor eminentemente bibliotecaria.
- El periodo comprendido entre los '70 y '80 ya muestra la variante de inclusión del currículo universitario como una meta a la que se orienta la alfabetización; aunque sigue contemplando las habilidades bibliotecarias como base. Un conocimiento y manejo de fuentes integrados al plan de estudios. Labor conjunta de maestros y bibliotecarios.
- Por último, durante los '90 el cambio radica en el desarrollo de competencias informacionales desde el currículo para el quehacer cotidiano. Se usan recursos tecnológicos como Internet y bases de datos en línea con una participación comunitaria grande que abarca diversos niveles territoriales, incluso mediante redes. Labor de maestros, bibliotecarios y coordinador de información.

Estos cambios son indicativos del rol que asumen los principales implicados en el aprendizaje de información que Lamb (2001) identificaría como: estudiante como solucionador de problemas, con capacidad de pensamiento crítico, comunicador y colaborador; al instructor como facilitador y a las tecnologías como

herramientas de apoyo. Para esto, Lamb también desarrolla el modelo de las 8W para la alfabetización informacional cuyas actividades son:

1. Explorar (watching): El estudiante debe indagar y observar su entorno.
2. Cuestionar (wondering): Se generan debates y cuestionamientos, planteamiento de problemas y posibles soluciones.
3. Buscar (webbing): Etapa de localización, búsqueda y relación de ideas e información. Organización de los recursos que consideran significativos.
4. Evaluar (wiggling): Fase de evaluación sobre las diversas perspectivas del proyecto en cuestión.
5. Sintetizar (Weaving): Organización de las ideas y formulación de planes analizando, sintetizando y aplicando.
6. Crear (wrapping): Determinación de la manera en la que se representarán las ideas y soluciones propuestas. Énfasis en la justificación de los métodos empleado por el estudiante y el tema desarrollado.
7. Comunicar (waving): Comparación e intercambio de ideas generadas en otras investigaciones similares.
8. Valorar (wishing): Reflexión acerca de los procesos comunicacionales.

**Gráfico N° 1**  
**Modelo de las 8W de la alfabetización informacional**



Fuente: Lamb, A. (2001) p. 1.

Aunque parte del modelo para el diseño de programas de formación en el uso de tecnologías de instituciones de educación superior de Hernández (2001), la construcción de un modelo o programa para la alfabetización de una comunidad debe basarse en las necesidades del usuario, pero también en su comportamiento, determinante para definir cómo aprende y cómo produce conocimiento.

Existen aptitudes o requisitos para considerar a los individuos capacitados en relación al uso de información en el entorno educativo. Por ejemplo, la Society of College, National and University Libraries SCONUL (1999), indica un total de siete:

1. Aptitud para reconocer la necesidad de información.
2. Aptitud para distinguir entre las distintas formas de tratamiento de la necesidad de información reconocida.
3. Aptitud para construir estrategias de localización de la información.
4. Aptitud para localizar y acceder a la información.
5. Aptitud para comparar y evaluar la información obtenida en diversas fuentes.
6. Aptitud para organizar, aplicar y comunicar la información a otras personas y de forma adecuada a cada situación.
7. Aptitudes para sintetizar y edificar, a partir de la información existente, contribuyendo a la creación de nuevo conocimiento (p. 6).

De manera similar, el modelo The Big Six Skills de Eisenberg y Berkowitz (1990), identifica seis etapas en el proceso de identificación de estrategias capaces de lidiar con las necesidades informativas y la solución de problemas en la investigación:

1. Definición de la tarea
2. Estrategias para buscar información
3. Localización y acceso
4. Uso de la información
5. Síntesis
6. Evaluación

#### **2.4.4 ALFIN como propuesta metodológica**

La competencia informativa, en el ámbito universitario, es una concepción relevante y fundamental a considerar ya que implica mayor integración entre estrategia, sistema de estudio, trabajo y cultura organizacional, junto al manejo de la información y el conocimiento; proporciona además, el desarrollo de la potencialidad en las personas. En el presente, el proceso educativo se orienta hacia el aprendizaje activo y permanente, y exige al estudiante universitario, investigar, observar, descubrir, resolver problemas y comunicar. Esta forma de enfrentar el aprendizaje requiere del desarrollo de determinadas habilidades y competencias informacionales para “aprender a aprender” e incorporar elementos clave para el acceso, selección y uso de fuentes y recursos de información; así como de las TICs (Dulzaines y Molina, 2007).

Las competencias informacionales, entre las que identificamos habilidades, actitudes y aptitudes para el acceso y uso de la información impresa y digital, constituyen la base para el aprendizaje continuo. Ellas capacitan a quien aprende para dominar el contenido y ampliar sus investigaciones, para hacerse más autodirigido y asumir un mayor control sobre su propio proceso de aprendizaje. Así, para Bawden (2001), un individuo competente en el uso de información es capaz de realizar lo siguiente:

- Precisa, detalla y reconoce la información como base para una toma de decisiones inteligentes.
- Organiza la información de cara a una aplicación práctica.
- Formula preguntas basadas en su necesidad de información.
- Identifica las fuentes potenciales de información.
- Desarrolla estrategias de búsqueda.
- Accede a las más variadas fuentes de información disponibles.
- Evalúa la información.
- Integra la información nueva en un área de conocimiento existente.
- Utiliza la información en el pensamiento crítico y la resolución de problemas.
- Comprende la problemática económica, legal y social que rodea al uso de la información, accede a ella y la utiliza de forma ética y legal.



Existe entre los alfabetizados y los poseedores de una cultura informacional una diferencia que se manifiesta en el desarrollo de un estilo propio de interacción con el mundo de la información. Para Bawden y Robinson (1995), la concepción de un programa, proyecto o acción formativa, relativos a la información encuentra entre sus primeras dificultades, afrontar el reto de justificar su necesidad y eficacia antes dos situaciones:

- La arraigada creencia que impera en la mayor parte de las personas que consideran saber interactuar con la información, porque diariamente la utilizan en el trabajo, la escuela, el hogar y el comercio, entre otros.
- Los grandes cambios tecnológicos que impactan no sólo la manera de localizar, acceder, manejar, presentar y comunicar a la información sino también que hacen que se desfasen las habilidades desarrolladas y algunos conocimientos metodológicos adquiridos.

La elaboración de programas de alfabetización informacional varía en su metodología dependiendo de la unidad de información en la que se desee aplicar. Sin embargo, pese a las diferencias existen dos elementos importantes en su formulación, Marti (2007) las define como necesidades de primer orden en el momento del diseño y son:

- Presentar el aprendizaje y la participación en cuestiones informacionales como una vía que conduce a mejores decisiones, es mostrar el proceso de alfabetización informacional como la oportunidad de mejores desempeños mediante el perfeccionamiento de habilidades, conocimientos, valores y esquemas mentales. En estas circunstancias, aprovecharlo significa involucrarse consciente y voluntariamente.
- Una vez planteada la importancia de la alfabetización informacional, los formadores deben entonces preguntarse qué significa para las personas que se van a beneficiar. Ciertamente, para todas las personas y en todos los contextos no va a significar lo mismo. Por ello el formador debe, en primer lugar, definir qué es la alfabetización informacional en ese contexto y cómo debe ocurrir este proceso.

- A partir de la identificación de necesidades de formación, es importante establecer los objetivos, que deben responder a dos dimensiones fundamentales: el resultado (qué) y el proceso (cómo). A pesar de la existencia de normas, estándares e indicadores de resultado y desempeño en el diseño de la formación en alfabetización informacional se deban estudiar cuidadosamente y adecuarlos a los intereses, deseos, expectativas, necesidades del formador, el aprendiz y la organización.
- Definidos los objetivos, el formador está en condiciones de asumir el diseño, siempre sobre la base de que la alfabetización informacional es un proceso que: tributa a la formación y desarrollo de tres elementos clave: conocimientos, habilidades y valores y puede realizarse por medio diversas modalidades o estilos de aprendizaje.

La presentación de servicios de las bibliotecas, y más aún las universitarias, debido a la naturaleza de su público usuario, puede afrontar problemas como el mantenimiento con referencia directa a la constancia y visibilidad de resultados, específicamente en la formación de usuarios ya que supone una inversión económica, de personal y tiempo. Toda biblioteca debería sobre este punto definir políticas claras y objetivos prioritarios que justifiquen su ejecución con las áreas de recursos humanos. Independientemente de los factores económicos, tomaremos la justificación de un programa de ALFIN de Ladino (2003), que se sustenta en siete principios:

1. La formación de usuarios es importante y necesaria pues contribuye al desarrollo curricular de los alumnos.
2. La formación está organizada pero es flexible y en constante desarrollo.
3. Como servicio de y para la comunidad universitaria.
4. Tiene en cuenta la variedad de grupos de usuarios dentro de la comunidad universitaria.
5. Para que la formación sea eficaz debe aplicarse al inicio de la carrera académica y de forma continuada.
6. Está concebida y diseñada globalmente, aunque con actuaciones locales, según características y medios de cada biblioteca.

7. Es una ampliación sistematizada y organizada del servicio de información bibliográfica.

Finalmente, el programa forma usuarios expertos y autosuficientes en la identificación, localización y uso de los recursos de información disponibles en las bibliotecas universitarias, dotándolos además de las habilidades necesarias para el acceso y uso de la información, que son la base para el aprendizaje continuo.

## **CAPÍTULO III**

### **LOS SERVICIOS INFORMATIVOS DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ Y LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL**

#### **3.1 Universidad Tecnológica del Perú**

##### **3.1.1 Reseña histórica**

La Universidad Tecnológica del Perú (UTP) fue fundada en el año de 1997, con la finalidad de promover la ciencia y la tecnología, formando impulsores del desarrollo capaces de implementar soluciones exitosas en las áreas tecnológicas y humanas en la sociedad peruana. Su fundador fue el Ing. Roger Amuruz Gallegos, creador del Grupo IDAT, conjunto empresarial de servicios educativos y formativos, en el que también se inserta la UTP. La UTP se establece en este grupo como un centro de transferencia del conocimiento para el desarrollo tecnológico del país a través de redes de aprendizaje y tecnologías de información avanzadas.

Aunque se funda en 1997, con la aprobación de la Comisión Nacional de Autorización y Funcionamiento de Universidades/CONAFU, es el 28 de marzo de 2005 que, tras años de evaluaciones internas y externas, recibe la autonomía del CONAFU mediante resolución N° 103-2005-CONAFU. Finalmente, es en junio de 2006 cuando la UTP certifica por primera vez el proceso formativo.

La Universidad Tecnológica del Perú cuenta actualmente con tres áreas de especialización o facultades: Gestión y negocios, Ingeniería, y Humanidades. Éstas, incluyen un total de treinta carreras profesionales que acogen a estudiantes interesados en el desarrollo de habilidades en la innovación tecnológica con enfoque ético-humanista.

### 3.1.2 Organización

La organización de la universidad se encuentra distribuida de la siguiente manera:

a) Órganos de dirección:

- Junta general de accionistas
- Directorio
- Rectorado
- Gerencia general
- Escuela de postgrado
- Vicerrectorado académico
- Vicerrectorado de investigación
- Vicerrectorado de RR. Internacionales

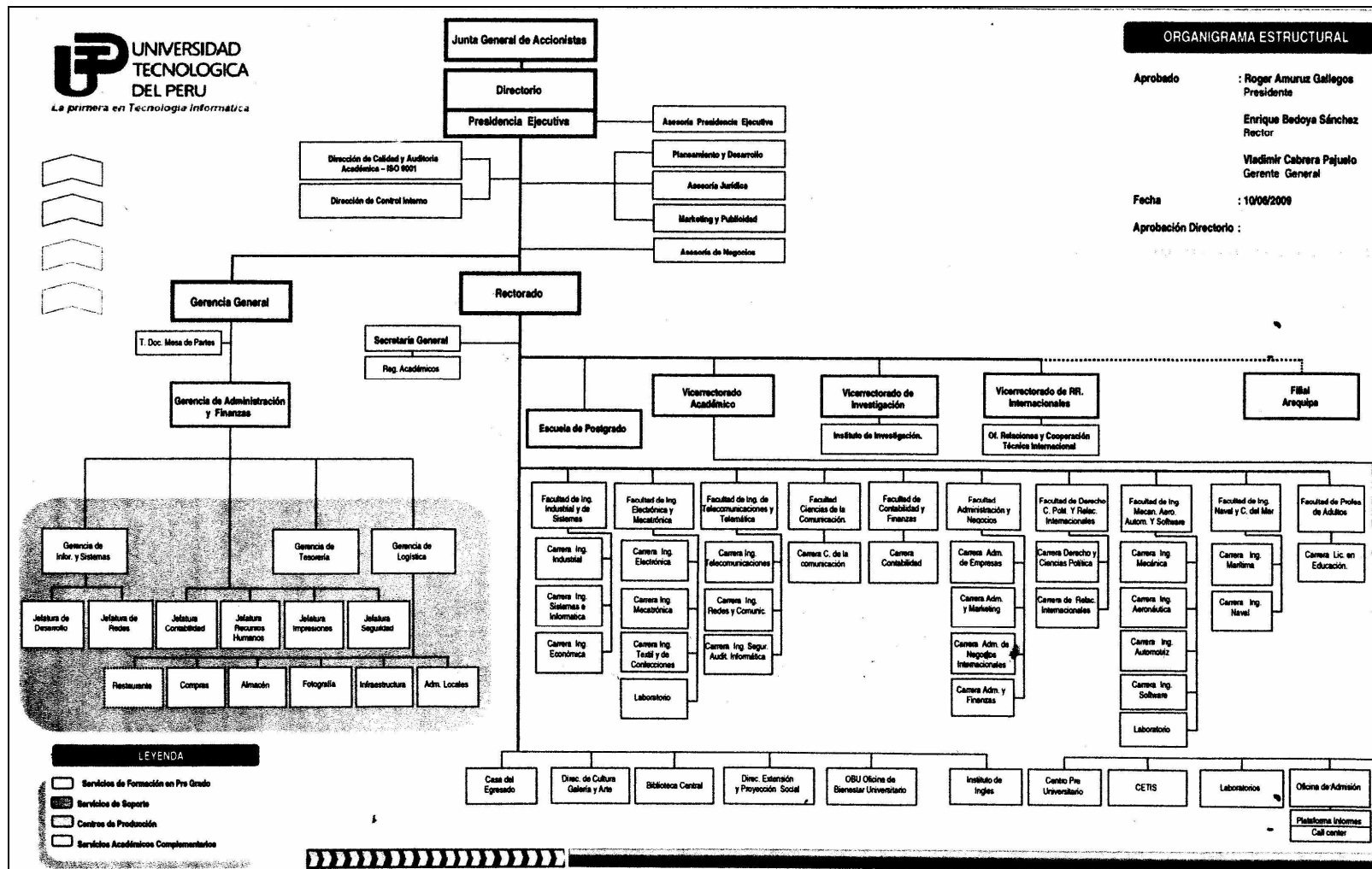
b) Órganos de apoyo:

- Gerencia de administración y finanzas
- Secretaría general

c) Órganos de línea:

- Fac. de Ingeniería industrial y de sistemas
- Fac. de Ingeniería electrónica y mecatrónica
- Fac. de Ingeniería de telecomunicaciones y telemática
- Fac. de Ciencias de la comunicación
- Fac. de Contabilidad y finanzas
- Fac. de Administración y negocios
- Fac. de Derecho y Ciencias políticas
- Fac. de Ingeniería mecánica, aeronáutica, automotriz y software
- Fac. de Ingeniería naval

Gráfico N° 2  
Organigrama Estructural de la Universidad Tecnológica del Perú



Fuente: UTP (2007) p. 9.

### **3.1.3 Visión y misión**

- **Visión**

Liderar la enseñanza de Ingeniería y Tecnologías

- **Misión**

Formar nuevos profesionales, capacitados para aportar una nueva visión de futuro a nuestra sociedad, con innovación y aplicación en tecnologías de la información y una amplia vocación humana y de servicio

## **3.2 Biblioteca Central**

### **3.2.1 Reseña histórica**

La Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica del Perú fue creada en el año 2005 con las colecciones de los departamentos Académicos de las escuelas profesionales. Su ubicación se encuentra en la sede central de la universidad, en la esquina s/n de las Av. 28 de Julio y Petit Thouars. Aunque siempre estuvo ubicada en la sede central, mudó su ubicación de un salón del primer piso, instalándose en el sexto piso en el 2006 definitivamente.

En sus inicios, la colección estaba limitada a cuatro áreas específicas (Derecho, Ingeniería electrónica y Telecomunicaciones) y no contaba con materiales de referencia. Parte de los fondos fueron conformados por donaciones de docentes y autoridades, para complementar los libros cedidos por los departamentos académicos. El instituto IDAT, parte del grupo IDAT, también cedió parte de sus colecciones.

### **3.2.2 Estructura orgánica**

La biblioteca central figura en el organigrama institucional como un órgano de apoyo. Depende de manera directa del rectorado. Su estructura y servicios se encuentran graficado, abarcando el aspecto estructural y funcional, en los dos organigramas siguientes:

a) Órganos de dirección:

Rector

Director de biblioteca

b) Áreas de apoyo:

Secretaría

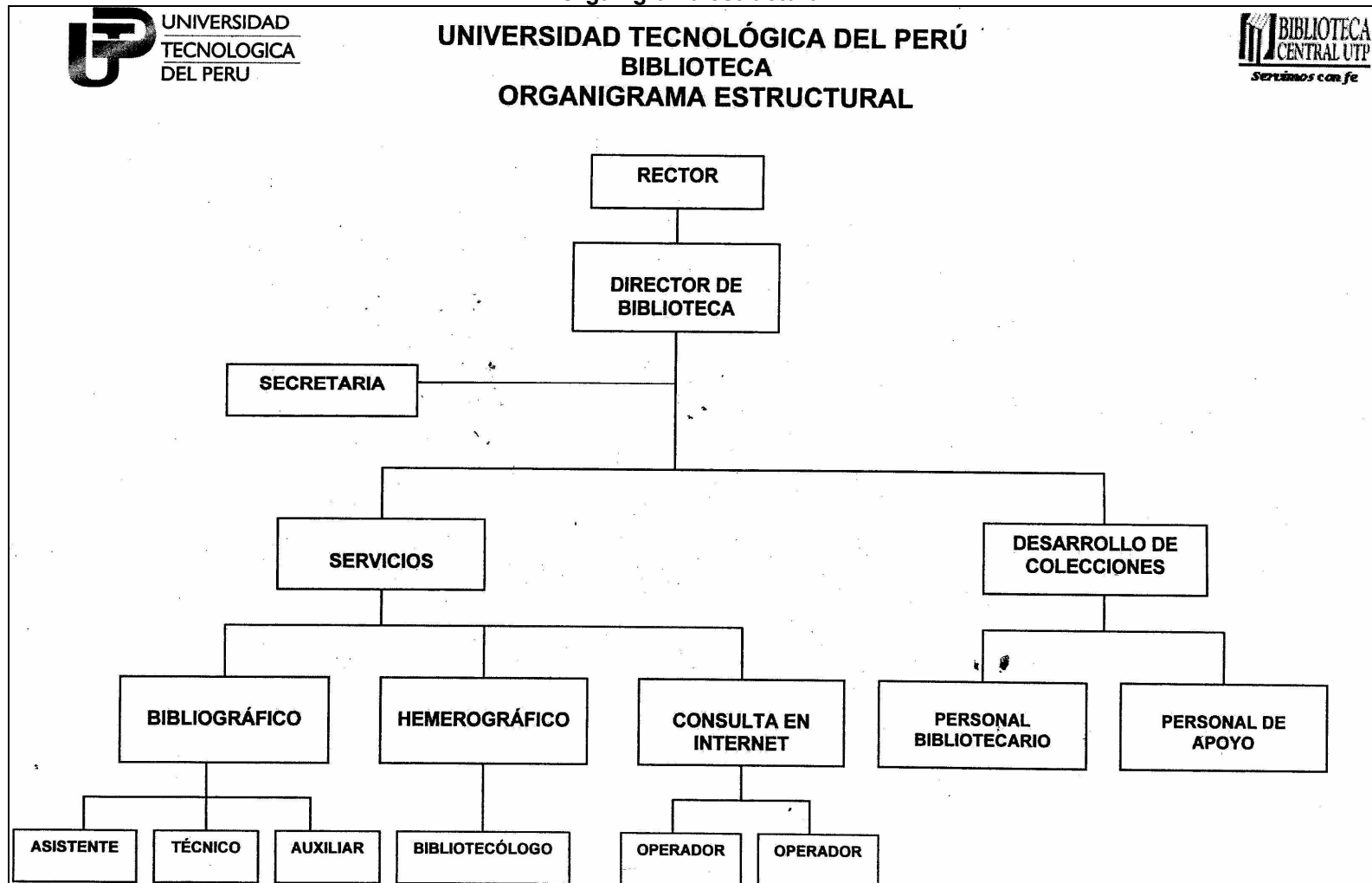
c) Áreas de línea:

Servicios

Desarrollo de colecciones

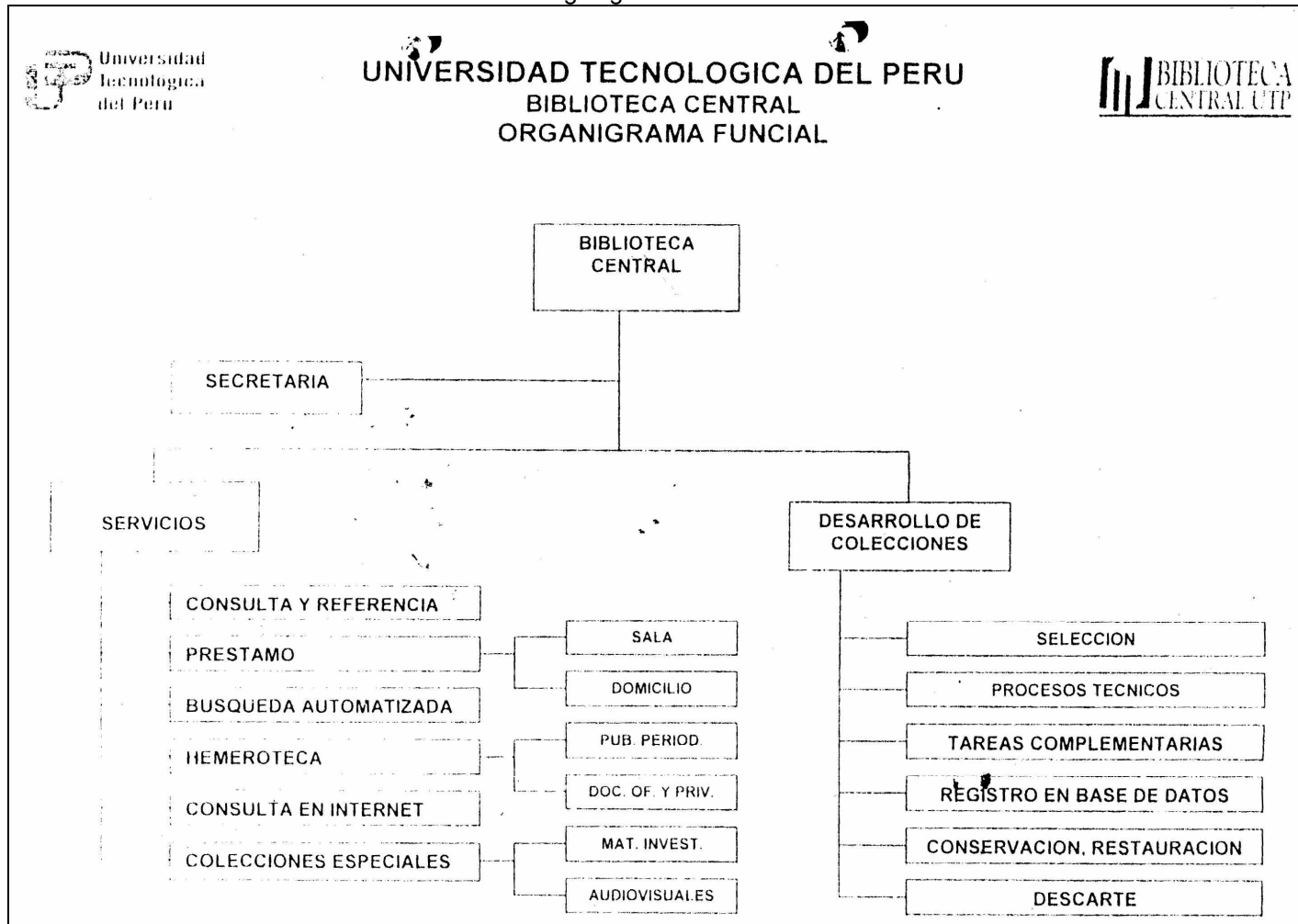


Gráfico N° 3  
Organigrama estructural



Fuente: UTP (2007) p. 13.

Gráfico N° 4  
Organigrama funcional



Fuente: UTP (2007) p. 15.

### 3.2.3 Personal

El personal, de acuerdo a su cargo y especialidad, está distribuido en las bibliotecas de la siguiente manera:

**Tabla N° 1**  
**Personal de bibliotecas**

<b>Cargo</b>	<b>Área</b>	<b>Profesión</b>	<b>N° de personas</b>
Dirección general	Biblioteca Central	Dr. en Derecho	1
Asist. De dirección	Biblioteca Central	Secretaria	1
Bibliotecólogo	Biblioteca Central	Bibliotecólogo	1
Asistente de circulación	Biblioteca Central	Técnico	2
Responsable de hemeroteca	Biblioteca Central	Técnico	1
Asistente de laboratorios	Biblioteca Central	Técnico	2
Bibliotecólogo	Bib. Derecho y Administración	Bibliotecólogo	2
Bibliotecólogo	Bib. Ingeniería Electrónica	Bibliotecólogo	2
Bibliotecólogo	Bib. Contabilidad y Finanzas	Bibliotecólogo	2

Elaboración propia

### 3.2.4 Servicios

La biblioteca central, comparte con las bibliotecas periféricas la mayoría de los servicios informativos. Estos son:

#### a) Consulta y referencia

- Brinda al usuario atención y orientación en el uso y manejo del material bibliográfico y de la tecnología.
- Ayuda al usuario en la búsqueda bibliográfica recomendando títulos y/o autores.

#### b) Sala de lectura

- Este servicio pone todo el acervo bibliográfico al alcance de los usuarios para su consulta dentro de las instalaciones de la Biblioteca.

c) Búsqueda automatizada

- Ofrece al usuario el material bibliográfico que requiere, por medio de cuatro formas de búsqueda: autor, título, tema o materia.
- Pone a disposición módulos de búsqueda.

d) Fotocopiado

- Servicio de reprografía de los materiales bibliográficos y hemerográficos de la biblioteca.

e) Préstamo a domicilio

- Proporciona el libro solicitado para domicilio.
- Puede realizar sus renovaciones.

f) Hemeroteca

- Este servicio ofrece al usuario todo el material hemerográfico o publicación periódica (revistas, periódicos, boletines, etc.).
- También se encuentran en este servicio: tesis, trabajos de investigación, monografías, separatas, etc.

g) Consulta en internet

- Este servicio ofrece el acceso a las salas de Internet durante una hora diaria.
- Posee asesoramiento en la búsqueda y recuperación de información.

h) Laptoteca

- Permite al usuario retirar en calidad de préstamo una laptop por una hora diaria, dentro de las instalaciones de la universidad.

i) Préstamo de material audiovisual

- Préstamo de material audiovisual (CD, DVD, VHS) en el mostrador de atención.
- Copiado de los materiales libres de licencia en dispositivos de almacenamiento externo como discos o pendrives.

### **3.3 La biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas**

#### **3.3.1 Reseña histórica**

La biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas fue creada en el año 2008 y se encuentra bajo la dirección de la biblioteca central de la UTP. La creación de la biblioteca se realizó separando de la colección general de la biblioteca central el total de los libros de Derecho, Ciencia Política, y disciplinas afines.

Actualmente, no existe un sistema integrado de bibliotecas propiamente dicho, sin embargo, a través de un catálogo único (OPAC) las colecciones pueden ser consultadas desde cualquier ubicación. Además de la biblioteca de la Facultad de Derecho, existen dos bibliotecas periféricas más: la de Contabilidad y la de Ingeniería Electrónica. En el año 2010, la colección correspondiente al área de Administración fue trasladada al mismo local de la biblioteca de derecho. Sin embargo, pese a que comparten la misma ubicación, las colecciones se encuentran separadas.

Para el control de actividades de las bibliotecas periféricas, los responsables deben rendir cuentas tanto a la biblioteca central como a las autoridades universitarias de la facultad respectiva. En el caso de la biblioteca de Derecho y Ciencias Políticas, las coordinaciones deben realizarse, tanto con el director de la biblioteca central como con el decano de la Facultad de Derecho y con el director académico.

#### **3.3.2 Visión y misión**

- **Visión**

Ser una biblioteca líder, moderna e innovadora que contribuya a alcanzar la excelencia académica, científica, tecnológica y cultural en la prestación de servicios bibliotecarios aspirando satisfacer las necesidades de los usuarios.

– **Misión**

Ofrecer un servicio de calidad a los usuarios, atendido por un personal competente y comprometido en garantizar servicios y recursos innovadores, colaborando eficazmente en la creación, enriquecimiento, difusión del conocimiento y al logro de los objetivos de la universidad.

### **3.3.3 Estructura orgánica**

La biblioteca depende orgánicamente de la biblioteca central de la UTP, que a su vez, depende del rectorado de la universidad. Sin embargo, como mencionamos líneas arriba, operativamente, la rendición de informes, solicitudes y presentación de documentos debe realizarse al decano y director académico de la Facultad de Derecho.

Además del cumplimiento de las actividades y la prestación de servicios incluidos en el plan operativo, cumple la función de apoyo a la búsqueda informativa y gestión de documental de proyectos académicos de la Facultad de Derecho. Actualmente, se encuentra asesorando la implementación de la biblioteca virtual de la Escuela de Postgrado de la Facultad.

### **3.3.4 Infraestructura**

La biblioteca cuenta con dos áreas: el banco de libros y la sala de lectura. La primera, alberga la colección bibliográfica, un mostrador de atención y un terminal con el catálogo bibliográfico. La sala de lectura es un área compartida con el departamento de laboratorios de la universidad. Esta área cuenta con 100 m<sup>2</sup> y posee 12 mesas con capacidad para 6 alumnos y 18 módulos con ordenadores.

Como se mencionó, el catálogo automatizado se encuentra en el mostrador de atención del banco de libros, a través del cual se realiza el préstamo de libros (circulación).

### **3.3.5 Equipos y tecnología**

Los equipos disponibles de la sala de lectura se encuentran bajo la responsabilidad del área de laboratorios. La llamada biblioteca virtual, aunque no depende de la biblioteca de Derecho, sí es utilizada por los usuarios de la biblioteca, no solo porque comparte el área, sino porque algunas de sus búsquedas son redirigidas (a bases de datos, unidades de información o recursos externos, físicos o virtuales) por el personal de la biblioteca.

Existe un servicio de préstamo de laptops, pero sólo está disponible en la biblioteca central. De igual forma, la reproducción de materiales bibliográficos sólo se realiza en la sede central. Los usuarios de la biblioteca de Derecho pueden fotocopiar e imprimir la información que necesitan con los proveedores independientes ubicados en otras áreas de la facultad.

### **3.3.6 Personal**

Es política de la institución, a través de la iniciativa del director de la biblioteca central, contar con personal profesional del área de Bibliotecología y Ciencias de la Información como responsable de cada unidad de información. Por eso, las bibliotecas periféricas cuentan con bibliotecólogos licenciados, mientras que el servicio de circulación cuenta con personal asistente.

De acuerdo a la estructura orgánica, la biblioteca de Derecho cuenta con un responsable que comparte el espacio destinado al banco de libros con el responsable de la colección de la biblioteca de Administración. El personal asciende a un total de dos personas, responsables de las colecciones de Derecho y Administración.

### **3.3.7 Colección**

El desarrollo de las colecciones se encuentra a cargo de la Dirección de Biblioteca Central. Sin embargo, las bibliotecas periféricas pueden recibir donaciones directas a través de docentes o alumnos. Este material se destina a la colección de la biblioteca de facultad, quedando como requisito para su incorporación el informe de procedencia a Biblioteca Central.

Según el Manual de Procesos de la Biblioteca de la UTP (2008), la selección de material bibliográfico se realiza por compra y donación. Además, considera los siguientes criterios para su incorporación:

- Revisión de los syllabus de los cursos vigentes del año académico lectivo.
- Demanda informativa basada en las estadísticas generadas por la base de datos.
- Actualización de ediciones.
- Existencias limitadas a un ejemplar por título.
- Solicitudes de la comunidad usuaria a través del formulario de sugerencias.

De acuerdo al último inventario realizado en mayo de 2011, la biblioteca cuenta con el siguiente tipo de colección:

**Tabla N° 2**  
**Libros de la biblioteca de Derecho**

<b>Ítem</b>	<b>Colección de Derecho, Ciencia Política y Relaciones Internacionales</b>	<b>Títulos</b>	<b>Ejemplares</b>
1	Libros	1290	2072
2	Diccionarios y enciclopedias	23	33

Elaboración propia

**Tabla N° 3**  
**Tesinas, informes profesionales y expedientes**

<b>Ítem</b>	<b>Colección de monografías en Derecho</b>	<b>Títulos</b>	<b>Ejemplares</b>
1	Expedientes	21	41
2	Resúmenes de expedientes	10	15
3	Informe profesional	5	10
4	Síntesis	1	2
5	Tesinas	22	30
<b>Total</b>		<b>59</b>	<b>98</b>

Elaboración propia



**Tabla N° 4**  
**Colección hemerográfica**

Ítem	Colección de revistas especializadas	Editorial	Año
1	Revista Jurídica del Perú	Normas Legales	2009
			2010
2	Diálogo con la Jurisprudencia	Gaceta Jurídica	2008
			2009
			2010
3	Actualidad Jurídica	Gaceta Jurídica	2008
			2009
			2010
4	Gaceta Constitucional	Gaceta Jurídica	2009
			2010
5	Gaceta Jurídica	Gaceta Jurídica	2008
			2009
6	Gaceta Penal	Gaceta Jurídica	2009
			2010
7	Jurisprudencia del tribunal constitucional	Gaceta Jurídica	2010

Elaboración propia

### 3.3.8 Procesamiento técnico

El registro del material bibliográfico inicialmente se realizaba por el personal de la biblioteca central, pero a partir de la creación de las bibliotecas periféricas el ingreso a la base de datos se realiza de manera local. Los materiales que se clasifican esencialmente pertenecen a soportes físicos, sean estos: monografías, publicaciones periódicas, material de referencia, tesinas y material audiovisual.

Para el procesamiento técnico se utilizan las reglas de catalogación angloamericanas (AACR2) y la clasificación decimal Dewey. Se usa también, los macrotesauros UNBIS, OCDE y UNESCO para los descriptores controlados. Finalmente, la base de datos en la que se registran los materiales bibliográficos es de creación propia; fue diseñada por el Departamento de Sistemas de la universidad por encargo de la biblioteca central e incluye campos seleccionados extraídos del formato Marc 21 bajo los criterios de usabilidad, simplicidad y funcionalidad.

### **3.3.9 Usuarios**

El grupo de usuarios de la biblioteca está conformado por las siguientes personas:

- Alumnos de la UTP
- Personal administrativo
- Personal docente
- Egresados
- Estudiantes de otras universidades

### **3.3.10 Servicios bibliotecarios**

La biblioteca de Derecho y Ciencias Políticas ofrece los siguientes servicios:

- a) Consulta y referencia
- b) Préstamo
- c) Sala de lectura
- d) Búsqueda automatizada
- e) Préstamo a domicilio

Sin embargo, como una alternativa adicional para cubrir las necesidades informativas de los usuarios, debido a las carencias o limitaciones de la colección, el personal ofrece los servicios adicionales, no incluidos en el reglamento:

- a) Acceso a bases de datos
- b) Diseminación selectiva de la información
- c) Referencia
- d) Préstamo interbibliotecario

### **3.4 Diagnóstico situacional de la biblioteca utilizando el análisis FODA**

Para el diagnóstico de la Biblioteca de la FDCPRRII, procederemos a realizar un análisis DAFO, que permitirá conocer los aspectos de mayor gravedad situacional y que deberán ser estudiados y analizados en un corto plazo.

El análisis DAFO o FODA de la Biblioteca de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales; se encuentra dividido en dos partes - análisis externo e interno -, y cada una de ellas subdividida en dos partes más; contando así con: fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades.

Una vez definidas y distribuidas nuestras variables, las colocaremos en una matriz donde hallaremos su grado de relación entre cada una de ellas con respecto a su primera división: análisis externo (entorno) e interno (organización), y posteriormente a las cuatro subdivisiones realizadas en cada una de las dos primeras divisiones.

En la matriz se puede apreciar variables e indicadores, como resultados de las cuatro subdivisiones realizadas, dentro de cada una de ellas se establecen relaciones para cada subdivisión.

**Tabla nº 5**  
**Análisis FODA**

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
Fortalezas	Oportunidades
<p>F1. Personal íntegramente capacitado, capaz de desempeñar de manera eficiente y eficaz las actividades concernientes a los servicios que ofrece la Biblioteca de la Facultad.</p> <p>F2. Equipamiento tecnológico adecuado para su desempeño.</p> <p>F3. Servicios y productos informativos diseñados de acuerdo a las necesidades académicas de la comunidad universitaria.</p> <p>F4. Posicionamiento como primera opción de prestación de servicios informativos especializados de la universidad (derecho y administración) para el alumnado.</p>	<p>O1. Existencia de un amplio catálogo de publicaciones académicas especializadas, disponibles localmente.</p> <p>O2. Facilidad de acceso a las TICs, especialmente a la web participativa 2.0 para cubrir necesidades informativas relacionadas a la formación profesional.</p> <p>O3. Software libre capaz de integrar proyectos para la creación de un sistema integrado de bibliotecas regido por la biblioteca central.</p> <p>O4. Demanda de bibliotecas virtuales, como apoyo a la colección física en la búsqueda de la descentralización y aprovechamiento de infraestructura.</p> <p>O5. Comunidad universitaria creciente, representando mayores recursos para la implementación de servicios que cubran las necesidades informativas de los usuarios.</p>
Debilidades	Amenazas
<p>D1. Ausencia de material actualizado y especializado para los usuarios.</p> <p>D2. Carencia de una biblioteca virtual.</p> <p>D3. Falta de suscripciones a revistas físicas y virtuales.</p> <p>D4. Base de datos de registro y consulta (módulo de bibliotecas) deficiente.</p> <p>D5. Falta de herramientas para el tratamiento y proceso de la información: Tablas de clasificación, tesauros especializados, Reglas Angloamericanas de Clasificación (AACR2).</p> <p>D6. Inmobiliario insuficiente.</p> <p>D7. Infraestructura reducida.</p>	<p>A1. Bibliotecas universitarias de facultades y universidades similares, con mayores recursos y calidad de servicios.</p> <p>A2. Actualización de recursos electrónicos frente la colección bibliográfica desactualizada y escaso material audiovisual.</p> <p>A3. Demanda de profesionales competentes por parte de las empresas basada, en muchos casos, en indicadores de recursos educativos de los centros de estudio.</p>

- **Estrategias**

Tomando como base el análisis externo e interno, elaboramos un grupo de estrategias para maximizar o minimizar las ocurrencias de la matriz FODA. Cada estrategia contempla la información de los cuadrantes en grupos de dos o más enunciados.

**E1:** Aprovechar el grado de capacitación del personal y la facilidad de acceso a recursos externos para ofrecer servicios personalizados, tanto físicos como virtuales, de búsqueda y recuperación de información.

**E2:** Implementar, ante la facilidad de acceso a contenidos de manera virtual y la necesidad de contenidos con acceso remoto, servicios que empleen recursos tecnológicos de valor agregado.

**E3:** Tomar como base la especialización del personal de la biblioteca, del área de informática y la existencia de software libre, para diseñar e implementar utilidades, aplicativos o sistemas de recuperación de información automatizada.

**E4:** Diseñar un programa de alfabetización informacional (ALFIN) que aproveche los recursos de la institución (humanos y tecnológicos).

**E5:** Crear alternativas web para la provisión de información bibliográfica y/o académica a través de diversas herramientas y utilidades.

**E6:** Diseñar e implementar un sistema de recuperación de información a texto completo, en entorno web.

**E7:** Incrementar el presupuesto asignado a la unidad de biblioteca para la mejora de sus recursos y la ampliación de su infraestructura.

- E8:** Habilitar nuevos espacios de consulta de información en las instalaciones de la facultad.
- E9:** Ejecutar una agresiva campaña de instrucción de usuarios, capaz de incrementar el uso de los recursos de la biblioteca y universidad.
- E10:** Adquirir nuevo material bibliográfico, hemerográfico y multimedia en base al currículo vigente y la actualización profesional.
- E11:** Adquirir recursos comerciales de provisión de información bibliográfica y hemerográfica (bases de datos) que cubran la demanda informativa, insatisfecha debido a colecciones físicas desactualizadas.
- E12:** Conformación de políticas y alianzas orientadas a la obtención de certificación de calidad de la unidad.
- E13:** Planificar programas o modelos de autofinanciamiento que permitan acceder a recursos económicos fuera del presupuesto anual de la universidad.
- E14:** Añadir valor a los servicios y productos informativos a través de la personalización, de acuerdo al usuario y sus necesidades (perfiles de usuarios).
- E15:** Aprovechar las herramientas de enseñanza virtual como potenciadoras del programa de alfabetización informacional.

**Tabla N° 6**  
**Matriz de estrategias**

FODA		Debilidades							Fortalezas			
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	F1	F2	F3	F4
Amenazas	A1	E10, E11, E12	E11	E11	E12	E12			E8, E9	E8		E13
	A2	E11, E12	E11	E11	E12	E12			E8	E8	E15	
	A3	E12			E12	E12			E9		E14	
Oportunidades	O1	E6	E6						E1	E1		
	O2	E6	E6						E2, E4	E4	E14	E13
	O3		E5	E5	E5				E2, E3	E3	E15	
	O4								E2,E3	E3		
	O5						E7	E7				

Elaboración propia

### 3.4.1 Análisis e interpretación de datos del FODA

Tras haber realizado el análisis FODA de la biblioteca, podemos ver que existe un alto porcentaje de amenazas y debilidades que no solo mellan la labor del área; sino que, también, influyen profundamente en la percepción negativa de los usuarios para con los servicios ofrecidos. La maximización de fortalezas y oportunidades se orienta hacia la implementación de programas de instrucción, talleres y alfabetización informacional del alumnado, ya que este, o no conoce los recursos disponibles, o no los utiliza. A su vez, la minimización de debilidades y amenazas evidencia la necesidad de la adquisición de nuevos materiales que guarden relación directa con las necesidades académicas de los alumnos/usuarios. Estos problemas que se vieron reflejados en el planteamiento de las estrategias, podemos agruparlos de manera independiente en cada área, servicio y producto, tal como sigue a continuación:

#### a) Colección (D1, D3, D5 / E2, E7, E10, E11)

##### 1. Libros

- Estos se encuentran mal clasificados, presentan un número considerable de choques o cruces bibliográficos. Esto a consecuencia de un inadecuado manejo de las tablas de clasificación DEWEY, tesauros, y Reglas de Catalogación Angloamericanas (AACR2).

- Los procesos complementarios que permiten la identificación del material bibliográfico se han realizado de forma inadecuada, teniendo como consecuencia el deterioro de las colecciones y su desorden.
- El código de clasificación asignado a cada material bibliográfico ha sido realizado de forma manual, lo que perjudica el material y resta uniformidad.

## 2. Publicaciones periódicas

- Pese a que la biblioteca cuenta con periódicos, estos no han sido prestados a los usuarios por la falta de difusión.
- No existe un catálogo para revistas especializadas.

## 3. Multimedia

- El material multimedia no cuenta con tarjetas de identificación que lo vincule con su material de procedencia (libro).
- No existe un catálogo del material audiovisual.

### **b) Servicios (D2, D6, D7 / E1, E2, E5, E6, E8, E11)**

#### 1. Servicio de atención

- No existe un servicio de referencia propiamente dicho.
- No se realizan talleres de capacitación a los usuarios.
- No se ofrece el servicio de información selectiva de información (DSI)

#### 2. Servicio de Préstamos

- No cuenta con un carnet de biblioteca. El servicio recepciona, como elemento de garantía, el carné de control económico que emite la universidad, el carnet universitario y el DNI.

### **c) Infraestructura (D6, D7 / E7, E8)**

#### 1. Ambiente de atención

- El espacio de la biblioteca es reducido tanto para albergar la colección actual como para su desarrollo planteado para fechas próximas.
- Los procesos complementarios no pueden realizarse adecuadamente ya que el módulo de atención se utiliza para estas actividades.



## 2. Depósito de libros

- Las estanterías que conforman el banco de libros se encuentran mal distribuidas, desperdiciando espacio necesario para la creciente expansión de la biblioteca.
- El número de estantes es insuficiente para el incremento permanente de la colección, carece de estanterías corredizas, mucho más apropiadas para el reducido espacio disponible.

## 3. Equipos y mobiliario

- El mobiliario, con referencia a los estantes, se encuentra dañado e inestable para la continuidad y aumento de la colección.
- Los estantes en los cuales se encuentra la colección bibliográfica y hemerográfica no son los apropiados para una biblioteca.
- Los recursos tecnológicos se encuentran en desuso ya que la base de datos, tanto a nivel administrador como usuario, presenta deficiencias. Esto obstaculiza el ingreso del material como registro y dificulta el pedido del material por parte de los usuarios.
- Ausencia de material digital para el diseño de herramientas y/o recursos bibliográficos.

### **d) Imagen institucional (A1, O2 / E12, E14)**

- La biblioteca no cuenta herramientas de gestión y planificación (MOF, ROF, POA, etc.) que reflejen las políticas de la universidad y facultad, tanto en relación a la promoción de sus servicios como en sus recursos.
- La biblioteca no cuenta con un plan estratégico definido.
- La biblioteca no forma parte de un consorcio nacional – como ALTAMIRA – donde promueva sus servicios, actividades y proyectos, y difunda su vanguardia frente a otras unidades de información a nivel nacional e internacional.

### **e) Personal (F1, F4 / E12, E13, E14, E15)**

- El personal responsable con que cuenta la biblioteca de la FDCPRRII, es especialista en el área de Ciencias de la Información.

- Se requiere de mayor personal de apoyo, tanto para los procesos complementarios como para la atención al público, debido a la cantidad de actividades pendientes.
- El personal de biblioteca de la FDCPRRII, no cuenta con un plan de capacitación progresiva que permita especializarse en las Ciencias del Derecho, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales.

#### **f) Logística (D5, D6, D7 / E7, E13)**

- La provisión de materiales y útiles de oficina es deficiente, al punto de ralentizar los procesos de clasificación y restauración de libros.
- No existen áreas especiales para las actividades técnicas
- La solución de problemas respecto al mobiliario, equipo o recursos, es difícilmente solucionada, y generalmente fuera de tiempo.

### **3.5 Encuesta sobre la percepción de los usuarios**

Para fines de la investigación se realizó un levantamiento de datos a través de una encuesta, en la modalidad de cuestionario, sobre la percepción de los usuarios en relación a los recursos informativos existentes en la biblioteca. Se utilizó como base el tercer segmento de la “Encuesta de percepción usuaria de las bibliotecas de la UTP” de la biblioteca central (Anexo N° 1). La población encuestada se encuentra conformada por los alumnos de pregrado de las facultades de Derecho, Contabilidad e Ingeniería Electrónica.

**Tabla N° 7**  
**Población y muestra**

<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
250 usuarios	100 usuarios

Se determinó el tamaño de la muestra por selección intencionada o muestreo por conveniencia, ya que de un total de 250 encuestas recolectadas por la biblioteca central de todas las bibliotecas, el 41.2% (103) de las mismas, representa el total de cuestionarios respondidos por los usuarios de la biblioteca de la Facultad de Derecho. Este número con fines prácticos ha sido redondeado a la cifra total de 100 cuestionarios.

### 3.5.1 Cuestionario

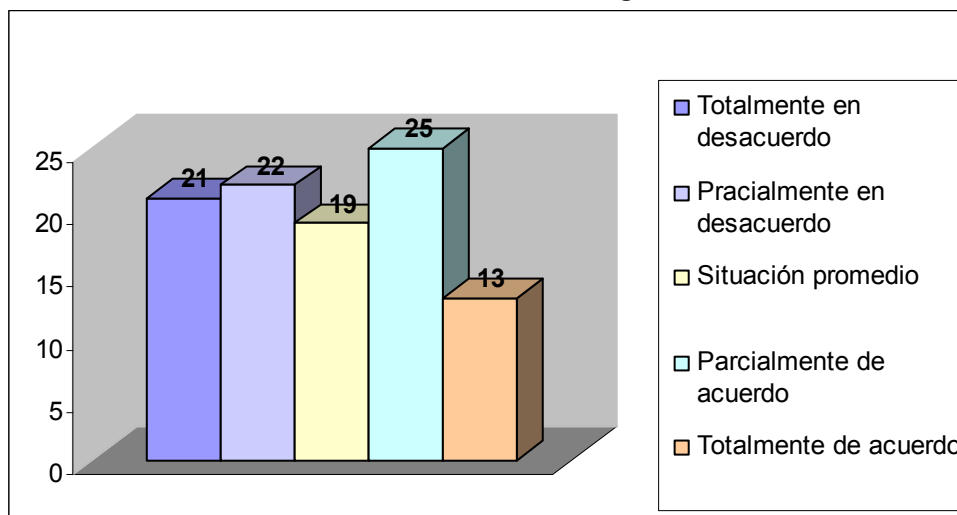
Como se mencionó antes, se utilizó el tercer segmento de la encuesta “Encuesta de percepción usuaria de las Bibliotecas de la UTP” que incluye los datos sobre la percepción de los servicios y colecciones. Las preguntas seleccionadas son las siguientes:

1. ¿Los catálogos, bases de datos y otros instrumentos de búsqueda son fáciles de usar?
2. ¿Los libros de la biblioteca cubren mis necesidades de información?
3. ¿Las revistas en versión impresa cubren mis necesidades de información?
4. ¿Los materiales audiovisuales y de referencia cubren mis necesidades de información?
5. ¿El acceso a las revistas en versión electrónica cubren mis necesidades de información?
6. ¿Las colecciones cubren mis necesidades en función de los cursos?
7. ¿Las colecciones sirven de apoyo complementario a mi formación profesional?
8. ¿El equipamiento me permite un acceso fácil a la información que necesito?
9. ¿El sistema de acceso a la información me permiten encontrar información por mi mismo?
10. ¿El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo?

### 3.5.2 Análisis e interpretación

#### A1. Usabilidad de los catálogos y bases de datos

**Gráfico N° 5**  
**Usabilidad de los catálogos**



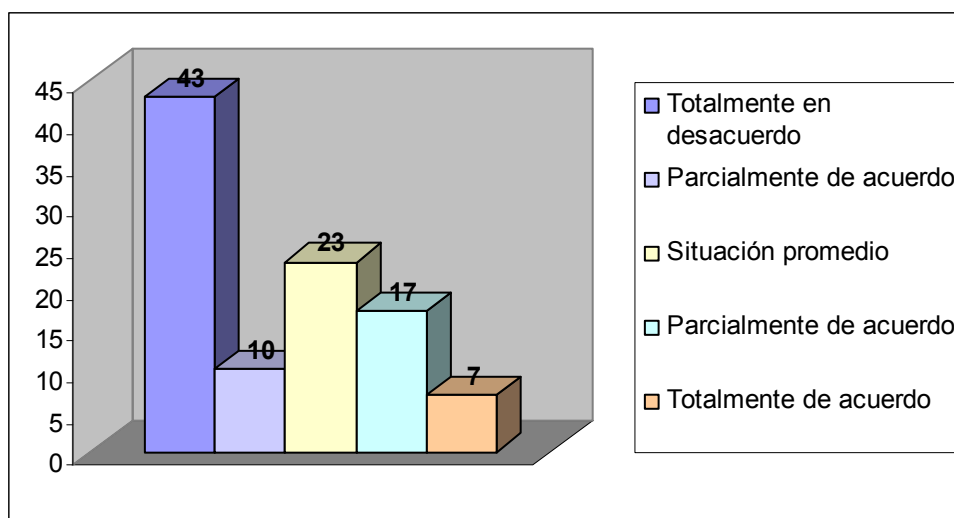
Elaboración propia

Se observa que los usuarios determinan en mayor porcentaje (25%) estar de acuerdo con la facilidad de acceso y usabilidad de los recursos informativos de su biblioteca. No obstante, observamos también, que las tres categorías anteriores (21%, 22%, 19%) poseen un puntaje similar entre sí, lo cual indica que existe un segundo grupo que considera una situación promedio para los recursos. Es decir, un sector de los usuarios no conformes, total o parcialmente, con la facilidad de acceso y uso de los recursos se encuentra disconforme y representan el 43% del total. Esto sirve para entender que aunque existen grupos que consideran suficientemente sencillo el uso de los recursos informativos, la mayoría no lo hace.

Este hecho puede deberse a la falta de un programa efectivo de instrucción o capacitación de usuarios. Aunque un porcentaje mayor considera que la usabilidad de los catálogos es clara, o intuitiva, los demás, poseen cifras muy similares que evidencian que el conjunto, no es capaz de entender en su totalidad la dinámica de trabajo de los catálogos. Aspectos como las estrategias de búsqueda y recuperación de información se infieren como escasas en la mayoría de los usuarios.

## A2. Cobertura de necesidades informativas con la colección bibliográfica

**Gráfico N° 6**  
**Cobertura de necesidades informativas con libros**



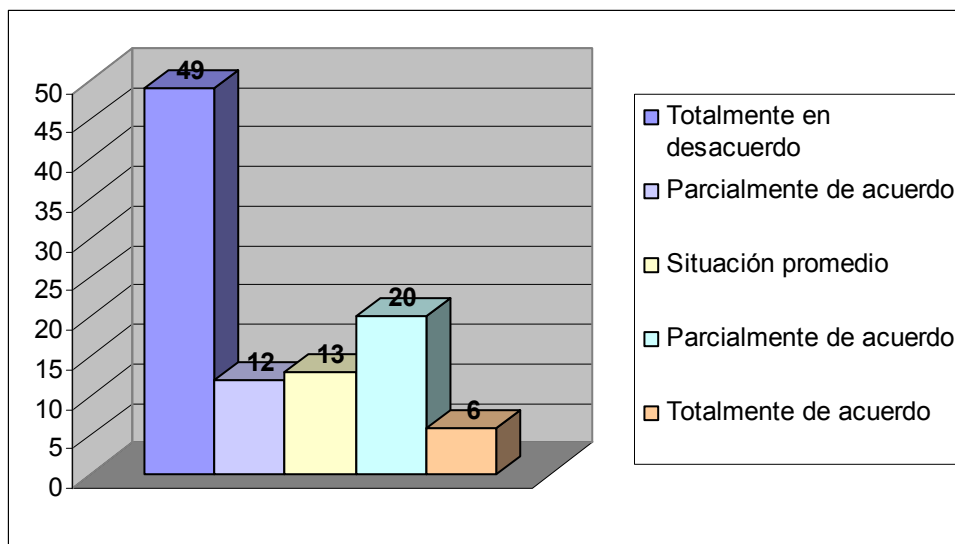
Elaboración propia

Los siguientes datos nos permiten interpretar que la percepción general de los alumnos es de una insatisfacción mayoritaria con la colección bibliográfica (43%), y que los libros que la conforman no solucionan las necesidades informativas. Este alto porcentaje de insatisfacción parece estar relacionado con la falta de actualización de los libros disponibles en la biblioteca, así como la no correspondencia con los syllabus de los cursos, ni la bibliografía recomendada por los docentes.

Asimismo, la incapacidad para la ubicación de materiales disponibles en la biblioteca, consecuencia de la poca comprensión del catálogo, genera que las búsquedas de información, al no ser adecuadamente direccionadas incrementen la incertidumbre informativa. Este fenómeno reduce sustancialmente la posibilidad de hallar un material en concreto, independientemente de si este se encuentra o no en la colección. Podemos deducir que si la colección no satisface las necesidades informativas no es solamente por la escasa actualización en función del currículo, sino también por la falta de estrategias de búsqueda en el catálogo (OPAC ),

### A3: Cobertura de necesidades informativas con la colección hemerográfica

**Gráfico N° 7**  
**Cobertura de necesidades informativas con revistas**



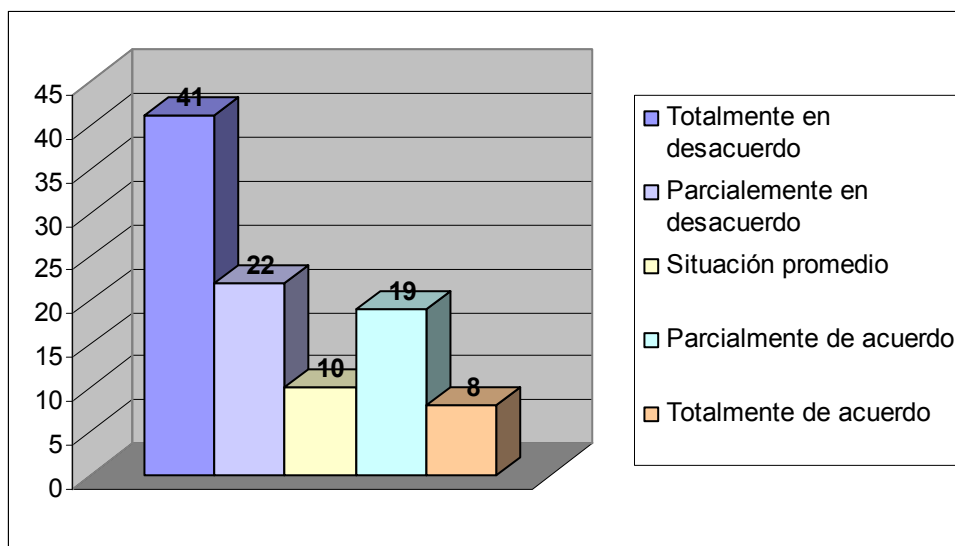
Elaboración propia

Los datos expuestos evidencian que al igual que con la percepción de los materiales bibliográficos, los hemerográficos no cubren las necesidades informativas de la comunidad de usuarios de la biblioteca. El porcentaje que representa la opción “totalmente en desacuerdo” no solo es mayor que la de libros sino que además, sumado a su valor parcial representa más del 50% de los usuarios, en tanto que un escaso 6% están “totalmente de acuerdo”.

El problema, en este caso, repite las razones de los libros (Gráfico N° 6), en donde la periodicidad sumada a la inmediatez y la consecuente necesidad de información oportuna cumple un rol importante que no está siendo cubierto por la falta de revistas especializadas, boletines, reportes y periódicos.

A4: Cobertura de necesidades informativas (material audiovisual y de referencia no bibliográfico)

**Gráfico N° 8**  
**Cobertura de necesidades informativas con material no bibliográfico**



Elaboración propia

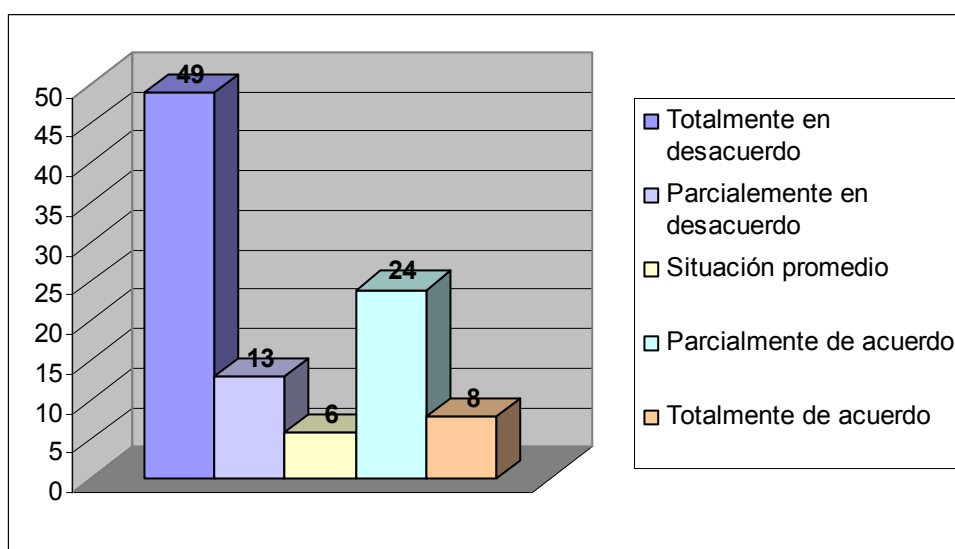
En estos gráficos podemos ver que al igual que las colecciones bibliográficas y hemerográficas tradicionales, los materiales multimedia y de referencia tampoco logran cubrir las demandas informativas. Esto se refleja en un mayoritario 41% de total desacuerdo, frente a un escaso 8% que sí considera útil la información obtenida de este tipo de material. Aunque su propia condición los hace materiales más recientes y por ende actualizados, su escasez y reciente incorporación no ha permitido satisfacer las necesidades informativas de la comunidad usuaria.

Debe considerarse que estos materiales no son prestados a domicilio y se requiere de terminales de acceso a red como ordenadores, lo cual condiciona su uso a la disponibilidad de equipos en la sala de cómputo. Esto parece influir en la baja cobertura de la colección y en su percepción negativa. Además, en muchos casos, estos materiales forman parte de publicaciones bibliográficas o son complementos de revistas, por tanto contienen información cuantitativa o estadística que resulta de difícil comprensión para los usuarios no habituados a

diversos formatos de fuentes de información, pese a contar con un curso de Técnicas de Estudio.

#### A5: Acceso a las revistas electrónicas

**Gráfico N° 9**  
**Cobertura de necesidades informativas con revistas electrónicas**



Elaboración propia

En estos cuadros también observamos una mayoritaria insatisfacción con los materiales, con un 49%, casi la mitad de alumnos. Sin embargo, a diferencia de las colecciones tradicionales, esta categoría tiene como razón, al igual que con los materiales no bibliográficos, su reciente implementación. El caso de las revistas electrónicas quizás sea más justificable ya que la UTP no posee bases de datos bibliográficas comerciales. El acceso a este tipo de materiales se implementó como una iniciativa experimental en la que los bibliotecólogos, mediante el experimental servicio de referencia, proporcionaban alternativas de información a las disponibles en sala.

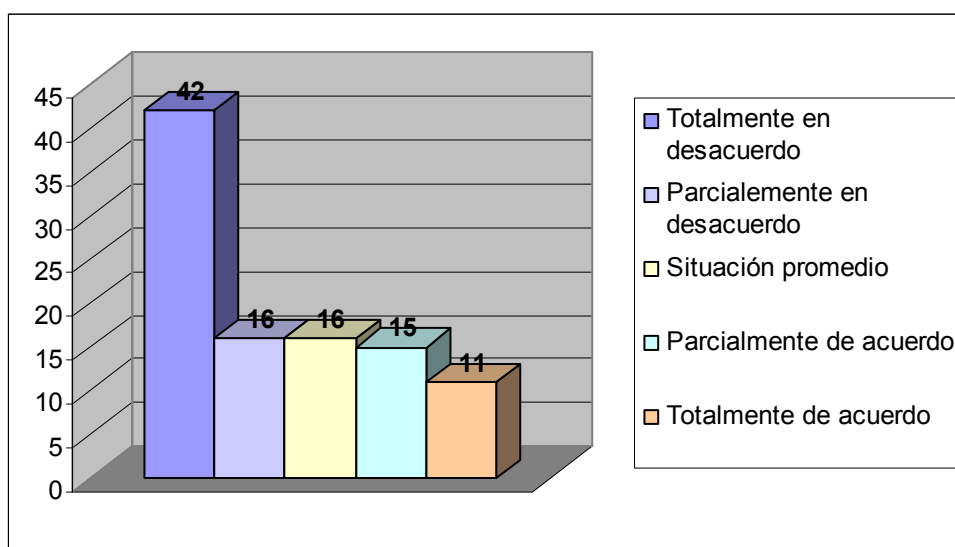
Podemos ver aquí, que el segundo valor alto es el que está “parcialmente de acuerdo” (24%) con este tipo de colección, y es porque al ser información actualizada cubre las necesidades más exigentes del sector de usuarios que realiza investigación. Los bajos niveles de aprobación (8%), se dan debido a la falta de una capacitación e instrucción de usuarios, pues aunque se les facilita el acceso a las bases de datos través de enlaces o indicaciones, la falta de



licencias impide que los alumnos las consulten fuera de la universidad. Se requiere la adquisición de estas bases comerciales y la instrucción en el uso de las mismas.

A6: La colección bibliográfica, hemerográfica, de referencia y audiovisual en función de los cursos

**Gráfico N° 10**  
**Colecciones en función de los cursos**



Elaboración propia

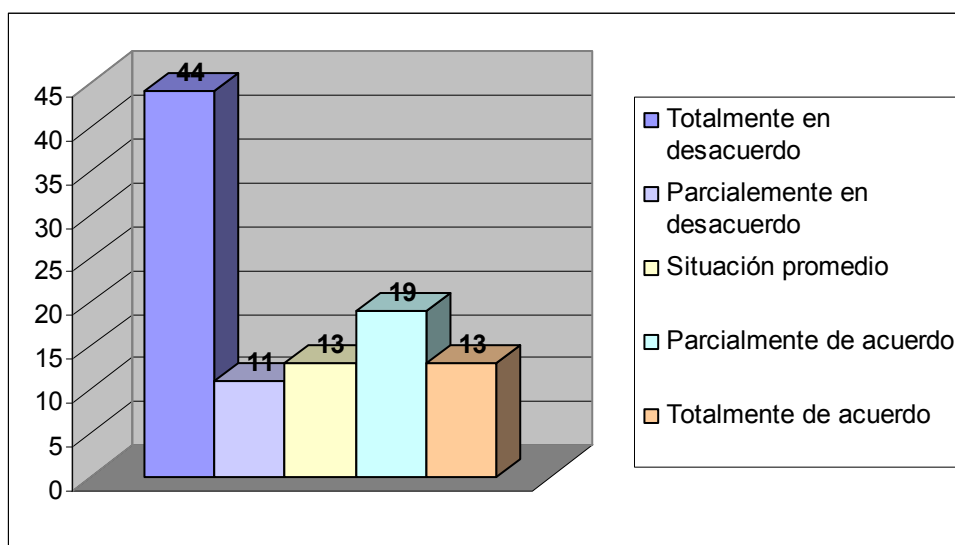
Observamos que los niveles de satisfacción de la demanda informativa, en función de la bibliografía que demanda el currículo de los cursos tiene una desaprobación de 42%. Aunque el nivel de disconformidad es significativamente mayoritario, las otras categorías presentan valores similares (16% parcialmente en desacuerdo y 15% parcialmente de acuerdo) lo cual parece indicar que el nivel de satisfacción está en función de los cursos básicos para los primeros semestres.

La colección posee una buena cantidad de libros considerados esenciales para los cursos introductorios, mas no cuenta con materiales especializados y actualizados para el perfeccionamiento profesional. Considerando que se trata de una biblioteca especializada en el Derecho y las Ciencias Políticas, sus colecciones buscan cubrir esta necesidad a un nivel mínimo. Esencialmente las colecciones cubren la demanda de los alumnos de pre grado, no obstante

descuidan aquellos cursos generales; allí tenemos una de las razones del bajo porcentaje de satisfacción con la colección. Materiales de lógica, matemática y redacción sólo se encuentran en la biblioteca central.

#### A7: Acceso a la información en función de la especialización profesional

**Gráfico N° 11**  
**Colecciones en función de la especialización**



Elaboración propia

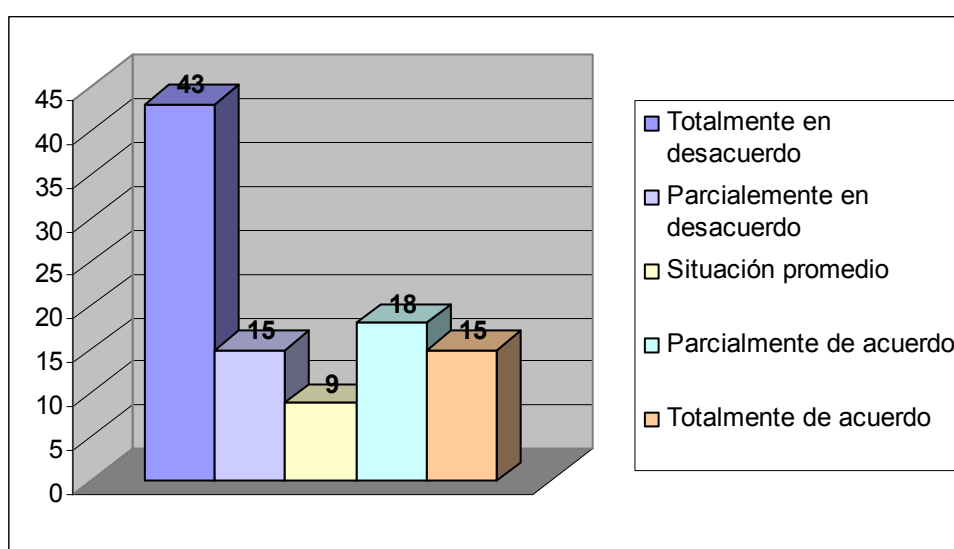
Podemos apreciar que la percepción generalizada es que la colección es insuficiente para cubrir la demanda de materiales especializados que contribuyan como complemento a la formación recibida en los cursos, un 44% la desaprueba. Los materiales no parecen percibirse como un gran aporte a la formación profesional especializada, probablemente al no contar con libros actualizados ni foráneos. Es de resaltar que esta constancia en la valoración negativa de los servicios no solo se debe efectivamente a las carencias de la biblioteca, sino también a la falta de interés, por parte de las autoridades universitarias, para atender los reclamos y sugerencias de la comunidad usuaria. Éste hecho deviene en una mala percepción con bases de prejuicio.

Este tipo concreto de carencias debería ser fácilmente resuelto con la adquisición de nuevos materiales y la implementación de servicios de consulta, referencia y ALFIN. De no existir la posibilidad inmediata de adquirir estos

materiales, la redirección a recursos externos y la instrucción en la búsqueda de información es la solución más efectiva ya menos costosa. Con alumnos alfabetizados informacionalmente, estas carencias pueden ser cubiertas por recursos gratuitos o comerciales externos, y se percibiría a la biblioteca como un facilitador o intermediario de los mismos.

#### A8: Utilidad del equipamiento

**Gráfico N° 12**  
**Utilidad del equipamiento**

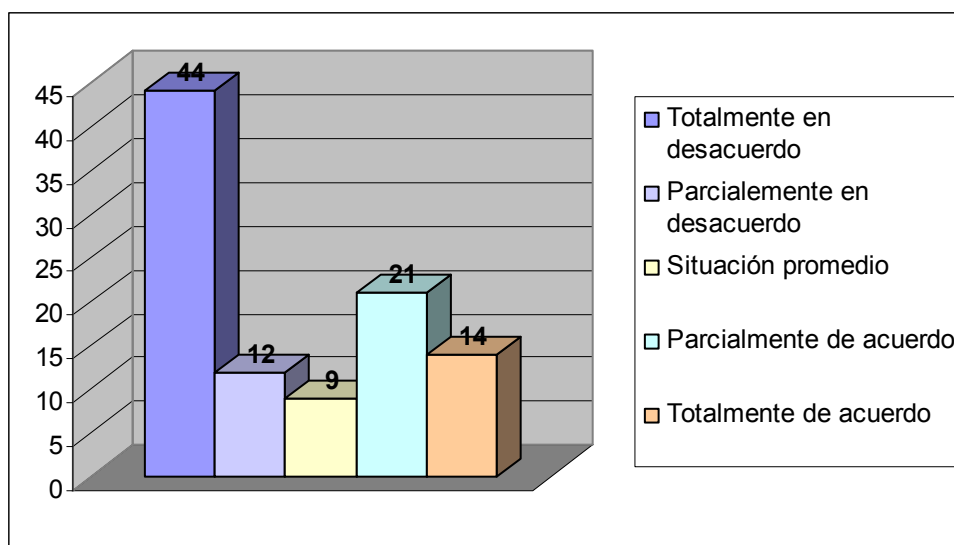


Elaboración propia

Los datos que podemos observar en estos cuadros reflejan, con un alto porcentaje de desaprobación (43%), que existe un consenso en la valoración negativa del equipamiento. Este hecho se debe principalmente al reducido espacio de la sala de lectura, que además comparte el espacio con los módulos del laboratorio de cómputo. Esta valoración negativa está más en función de la problemática que conlleva compartir dos áreas incompatibles, pues de manera concreta el control sobre el área no solo es compartida con el personal de laboratorios, sino que además el ruido de los equipos y sus usuarios dificulta la lectura en sala de los usuarios de la biblioteca.

## A9: Catálogo bibliográfico electrónico

**Gráfico N° 13**  
**Catálogo bibliográfico**



Elaboración propia

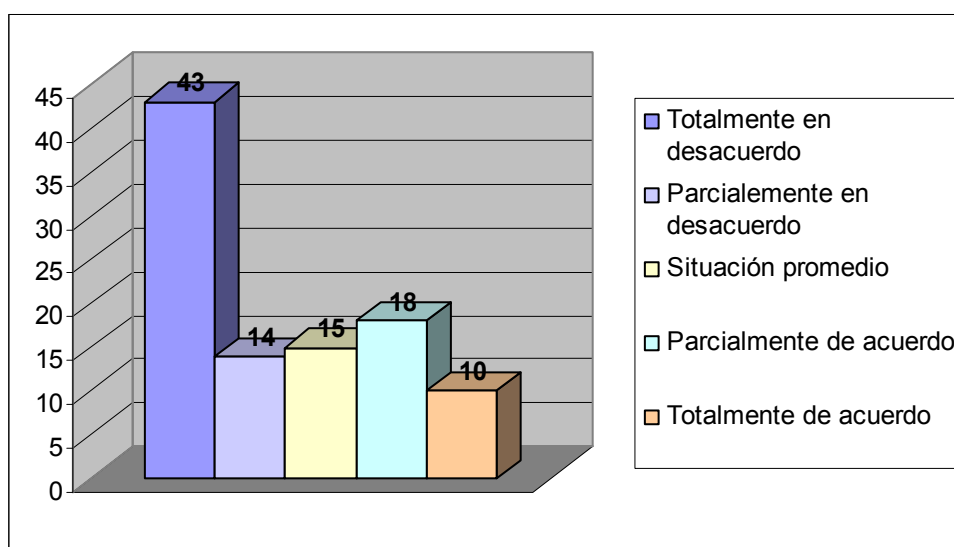
En estos datos podemos ver que existen dos valores importantes para categorías opuestas. En estos cuadros, aunque la percepción mayoritaria del catálogo electrónico es negativa (44%), un porcentaje de 21% de los encuestados afirma estar parcialmente conforme. Una de las principales limitaciones de la biblioteca es, precisamente, su catálogo, que pese a haberse elaborado por el equipo informático de la universidad, no es adecuado para las funciones de consulta y registro de datos. Como se apuntó previamente, es un catálogo que no reúne las características estándar para su funcionamiento en una biblioteca universitaria y por eso la percepción es negativa.

El no poder hallar los materiales buscados, los pasos adicionales requeridos para la búsqueda en las categorías y su rigidez e insuficiencia en cuanto a la visualización influyen de manera determinante en la valoración. Para el segundo caso con mayor puntaje, podemos atribuir ese alto porcentaje (21%) de aprobación a los alumnos de semestres intermedios, que encuentran en el catálogo la segunda opción más útil para ubicar información cuando el personal no puede cubrir la función de referencista. Además de esto, tenemos dos factores que influyen en los datos presentados. En primer lugar tenemos la falta de instrucción en el uso de la base, pues se presentan situaciones en la que los

alumnos prefieren consultar directamente al bibliotecario en lugar de usar el catálogo; esto, obviamente por su desconocimiento. En segundo lugar, tenemos la falta de acceso al catálogo fuera de las instalaciones de la universidad. El OPAC no se encuentra en Internet ni la intranet de la UTP, por lo que los alumnos deben consultar el catálogo de manera local; y en este caso o prefieren no hacerlo o deben esperar su turno, ya que existe sólo un módulo de consulta.

#### A10: Portal web de la biblioteca

**Gráfico N° 14**  
**Portal web de la biblioteca**



Elaboración propia

Los datos nos indican que la percepción sobre el portal web de la biblioteca es similar a la de los recursos electrónicos en general, con un 43% totalmente en desacuerdo y solo un 10% totalmente de acuerdo. Esto también corresponde a que su reciente implementación no ha permitido que se consideren las sugerencias de los usuarios. Actualmente, el portal universitario aloja el de la biblioteca central, que a su vez otorga sólo datos básicos y administrativos de las bibliotecas periféricas. Por esta razón, los usuarios de la biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas no perciben la información del portal como útil para ellos, pues fácilmente pueden acceder a esa información mediante la folletería que encuentran en los mostradores de la biblioteca. El hecho principal de esta valoración es que el catálogo electrónico

no es accesible a través de la web y la galería de textos disponible en sus cuentas de intranet, no incluye documentos ni enlaces a recursos electrónicos adicionales al currículo.

### 3.6 Boletas de sugerencia y libro de reclamaciones

Adicionalmente a las encuestas, se cuantificó las boletas de sugerencias y reclamos entregadas en los meses de mayo y julio de 2011. Estos datos son en su mayoría anónimos, a excepción de los reclamos realizados vía el libro de reclamaciones que ascienden a un total de 9, todos estudiantes de pre grado y en una relación de 77% (7) varones y 23 % (2) mujeres. Estos datos al ser cualitativos se han agrupado en tres categorías: Colecciones, equipos y servicios.

Tabla N° 8  
Sugerencias, reclamos y comentarios

<b>Sugerencias, reclamos y comentarios</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Colecciones</b>	
Incremento de las colecciones	28
<b>Equipos</b>	
Acceso al catálogo por internet	13
Incremento de los equipos (ordenadores)	16
<b>Servicios</b>	
Talleres periódicos de instrucción	7
Ampliación de días de préstamo	11
<b>Total</b>	<b>67</b>

Elaboración propia

Podemos apreciar que los usuarios identifican a la falta de materiales como principal defecto de la biblioteca. Esto se evidenció también en la encuesta de percepción de usuarios; no obstante, también se visualizan factores como la accesibilidad en cuanto al equipamiento y la instrucción en el uso de los servicios. Aunque no está clarificada la función de referencia en los reclamos, esta aparece como un factor a mejorar o un servicio a extender, lo cual nos

lleva a inferir que existe una demanda de talleres de instrucción de usuarios. Sobre este particular, el diseño de un programa de alfabetización informacional se presenta como la mejor opción disponible ya que extiende la instrucción de usuarios de la simple enseñanza al uso de los recursos disponibles de la biblioteca, a la habilidad de búsqueda de información en diversos formatos y fuentes externas.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL PARA LA BIBLIOTECA DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA UTP**

#### **4.1 Descripción**

El programa de alfabetización informacional estará dirigido a la comunidad de usuarios de la biblioteca de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Tecnológica del Perú. No obstante, al considerar las herramientas y equipos disponibles en las demás bibliotecas de la universidad, también podrá ser implementado en ellas sin mayores modificaciones. Los recursos que se usarán serán mixtos, pues los talleres que se impartirán serán presenciales y virtuales. Se tomará como base el modelo de Vives (2004) y las Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la ALA y la ACRL.

##### **4.1.1 Objetivos**

La formación de usuarios pretende ayudar a que los alumnos adquieran aptitudes informacionales por lo que, se toma como base y adapta el modelo propuesto por Vives (2004). El diseño de objetivos de este programa de formación de usuarios para bibliotecas universitarias responde a los siguientes objetivos, estrategias y metodología de instrucción:

##### **- Objetivo general**

Desarrollar las habilidades informacionales de los usuarios universitarios a partir de las normas y estándares, modelos y pautas para la aplicación de la ALFIN, dirigidas a responder a las necesidades informativas en el contexto de su desarrollo académico.

##### **- Objetivos específicos**

- a) Que los alumnos valoren la importancia de la información impresa y la digital sobre la base del reconocimiento de las necesidades propias de



información con énfasis en el uso, recuperación y comunicación de la información.

- b) Que los alumnos puedan encontrar información a partir de una variedad de contenidos, formatos y fuentes de información, a partir de un vocabulario controlado, los métodos, estrategias, flexibilidad e independencia necesaria.
- c) Que los alumnos adquieran habilidades para utilizar los diferentes servicios, catálogos y bases de datos para la adquisición de la información.
- d) Que los alumnos estén en la capacidad de evaluar la calidad de la información sobre la base de la comparación de diversas fuentes y puntos de vista, su exactitud e intencionalidad en relación con las investigaciones que se realizan u otros intereses.
- e) Que los alumnos sean capaces de integrar el empleo de la información con el propio desarrollo y la solución de problemas con un enfoque crítico, según el contexto y sus complejidades.
- f) Que los alumnos puedan aplicar estrategias de búsqueda en diferentes sistemas de recuperación de la información para interactuar con la información.
- g) Que los alumnos dominen las técnicas computacionales que les permitan acceder y utilizar la información disponible en las TIC.
- h) Que los alumnos aprendan a utilizar todas las posibilidades que ofrece la web.
- i) Que los alumnos asuman una posición ética que corresponda con los principios de las TIC en el orden moral y legal; así como con la propiedad intelectual y las normas de la institución relativas a los seres humanos.

### 4.1.2 Beneficios

Con la implementación del programa de ALFIN se pretende obtener los siguientes beneficios:

- Disminución de consultas de los usuarios sobre el acceso a la información a través del catálogo, ya indicada en la folletería, hacia el personal de la biblioteca no referencista.
- Efectividad en el uso de los servicios de información internos y externos.
- Elevación del nivel de alfabetización informacional de la comunidad usuaria.
- Desarrollo de la cultura informacional.
- Desarrollo de capacidades superiores como evaluación, pensamiento crítico y construcción del conocimiento.
- Mejora de la imagen del profesional de la información.

### 4. 1.3 Contenidos

Los contenidos a desarrollar para propiciar las habilidades informacionales en los usuarios de la unidad de información, han sido adaptados para la Universidad Tecnológica del Perú a partir de la propuesta de Viera (2006) son:

**Tabla N° 9**  
**Propuesta de programa de ALFIN**

Programa ALFIN	Contenidos	Habilidades
Habilidades sobre uso de información	El uso de la información disponible en las fuentes de información impresas y electrónicas. (Teórico- práctico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso e integración de la información como proceso.</li> <li>• Distinción de medios que contienen información.</li> </ul>
	Aplicación de las técnicas computacionales para usar la información disponible en las TIC.(Práctico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intuición/Introspección para crear información a partir de herramientas.</li> </ul>
	La integralidad de la información con la docencia y las investigaciones. (Teórico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extensión del conocimiento.</li> <li>• Compartir y producción nueva información.</li> </ul>
	El uso de la información para solucionar problemas y el desarrollo del pensamiento crítico. (Teórico - práctico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción del conocimiento.</li> </ul>
	Elaboración de ensayos en coordinación con los docentes (Evaluación)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensamiento crítico y lógico.</li> </ul>

Fuente: Viera (2006) p. 59.  
Elaboración propia

Estos contenidos serán socializados a través de talleres, inicialmente, para los alumnos ingresantes de pre-grado, concretamente, los inscritos en el curso Técnicas de Estudio. Las cuatro sesiones que conforman el taller, serán evaluadas por el docente del curso Técnicas de Estudio y el bibliotecólogo a cargo. El taller propuesto consta del siguiente temario:

A) Primera sesión.- Se realizará una presentación de todos los servicios informativos disponibles en la biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Asimismo, se instruirá a los alumnos en el adecuado uso de estos servicios, los procedimientos para solicitarlos, la normativa interna y las estrategias básicas de búsqueda.

A1. Objetivo:

Promover el conocimiento de los servicios y reglamentos ofrecidos por la biblioteca.

A2. Temas:

- Definición, importancia y métodos de la alfabetización informacional.
- Presentación y demostración del uso de los servicios.
- Lectura del reglamento de la biblioteca y las guías de usuario.
- Reconocimiento y uso dirigido de los servicios.

A3. Evaluación:

Se evaluará a los alumnos a través de una práctica dirigida con apartados teóricos (de opción múltiple) y prácticos (en laboratorio). Los alumnos deberán demostrar competencia en el uso de los recursos de la biblioteca como en el sustento teórico.

B) Segunda sesión.- Presentación de los diversos recursos de información multiformato y de libre acceso, disponibles en la red, como alternativa a los recursos propios, ofrecidos por la biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias de la Información.

**B1. Objetivo:**

Facilitar al usuario las diversas herramientas y fuentes de información para la consulta y absolución de sus necesidades informativas.

**B2. Temas:**

- Definición y presentación de recursos y formatos de información.
- Fuentes de información tradicionales especializadas.
- Fuentes de información en la red (pago y libre).
- Fuentes de información de las bibliotecas de la universidad.

**B3. Evaluación:** La evaluación de esta sesión se realizará a través de una práctica dividida en dos partes, una teórica y otra práctica. Los alumnos deberán mostrar competencias en el sustento teórico, a través del conocimiento/recordación de las fuentes presentadas, como en el uso de las mismas.

**C) Tercera sesión.-** Introducción a los diversos métodos de búsqueda de información y afinación de los criterios de recuperación de datos en los recursos presentados en las sesiones anteriores.

**C1. Objetivo:**

Conseguir que el alumno sea capaz de realizar búsquedas pertinentes a través de criterios que le permitan poner en un lenguaje controlado sus necesidades informativas.

**C2. Temas:**

- Estrategias de búsqueda de información.
- Lenguaje controlado, tesauros (OCDE, UNBIS, UNESCO).
- Operadores booleanos, shortcuts, tags y keywords.
- Búsquedas simple y avanzada, filtros de contenidos y campos (OPAC).

**C3. Evaluación:**

La evaluación de esta sesión se realizará también en dos partes, teórica y práctica; sin embargo, el porcentaje de la puntuación será de 40% y

60% respectivamente. La parte teórica constará de graficar lógicamente los criterios de búsqueda de información y la práctica, verificará los mismos.

D) Cuarta sesión.- En la sesión final se revisará el tema del análisis y uso de la información. Se hará especial énfasis en el manejo de los criterios revisados en las sesiones anteriores.

#### D1. Objetivo:

Lograr que el alumno sea capaz de identificar fuentes de información confiable y agruparla de manera que pueda aprovecharla y ponerla en práctica, facilitando así, la toma de decisiones.

#### D2. Temas

- Fundamentos de la calidad de información científica.
- Indicadores de calidad y relevancia en los resultados obtenidos.
- Fuentes de información secundaria, citación y referencias.
- Capacidad de análisis, síntesis y representación de contenidos.

#### D3. Evaluación:

Esta última sesión se evaluará con una práctica escrita en la que el alumno deberá redactar un breve ensayo o artículo de su especialidad, utilizando los recursos aprendidos durante todas las sesiones del taller.

### **4.1.4 Estrategias**

Entre las diversas estrategias que permiten el uso de la información en las bibliotecas universitarias, encontramos las propuestas de Dulzaines y Molina (2007), las mismas que serán adaptadas a la realidad de la biblioteca:

- a) Conocer los servicios que ofrece la biblioteca y saber utilizarlos.
- b) Identificar la ubicación de cada tipo de documento en el espacio de la biblioteca.
- c) Conocer la función de los catálogos, las fichas y registros catalográficos.

- d) Localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos.
- e) Conocer otros centros bibliotecarios y documentales.
- f) Reconocer los distintos instrumentos periféricos de información: portadas, anexos, bibliografías, glosarios, cronologías, actividades.
- g) Utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información: sumarios e índices.
- h) Utilizar correctamente los mecanismos de búsqueda en las fuentes de información no impresas.
- i) Distinguir los sistemas de presentación y organización gráfica de la información: gráficos, notas a pie de página, recuadros, esquemas.
- j) Evaluar la calidad o autoridad de los contenidos del documento en relación al tema de investigación.
- k) Identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, monografías, bases de datos, soportes ópticos y electrónicos.
- l) Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico ante la información.

#### **4.1.5 Métodos de instrucción**

De acuerdo al nivel de participación de los usuarios y teniendo en cuenta los recursos y actividades, según Ladino (2003), podemos dividir los métodos de instrucción a usar en la implementación del programa en tres niveles:

- a) Instrucción directa: Información controlada (selección de textos) y transmitida en una sola dirección por el bibliotecario y asimilada por el usuario (visitas guiadas, conferencias, guías).
- b) Instrucción indirecta: El usuario controla el ritmo de su propio aprendizaje, descubriendo la información por sí mismo (exposiciones con discusión, preguntas, simulaciones por ordenador), con verificación a través de encuestas.

- c) Instrucción semidirecta: Combinación de los dos métodos anteriores. Predeterminado por el bibliotecario, pero con participación activa del usuario (charla teórica del bibliotecario con demostración y tiempo para preguntas, luego planteamiento de supuestos o casos que los usuarios deben resolver).

#### **4.1.6 Requerimientos**

- **Recursos humanos**

El personal destinado para ejecutar las funciones necesarias del programa es de un grupo mínimo de personas, y no le significará mayor inversión a la institución.

a. (01) Bibliotecólogo

- Coordinación con el personal docente a cargo de los cursos de Técnicas de estudio.
- Coordinación con el área de Data Center (soporte técnico), las competencias y responsabilidades en el programa.
- Revisión de contenidos y evaluaciones del programa.
- Revisión de los recursos multimediales a emplear.
- Generación de informes periódicos con estadísticas de los participantes.
- Diseño de los materiales de instrucción y difusión.
- Control del desempeño de los participantes.

b. (01) Desarrollador Web

- Instalación, configuración y funcionamiento de las plataformas de instrucción (aula virtual y catálogos bibliográficos)

- **Equipos e infraestructura**

Aunque la implementación y ejecución del programa demanda escasos recursos o nuevas inversiones económicas, sí requiere de la gestión de los existentes. Así, deberá coordinarse con tres áreas específicas: dirección de biblioteca central, Decanato de la Facultad de Derecho y Data Center, para la

aprobación de los contenidos, aulas de trabajo y equipos informáticos respectivamente. Especificamos los requerimientos:

a. Contenidos

- Currículo
- Recursos
- Evaluación

b. Aulas

- Horarios
- Aulas

c. Equipamiento

- Ordenadores
- Conexión local
- Soporte técnico

#### **4.1.7 Evaluación**

En el desarrollo de cada unidad, el bibliotecólogo responsable evaluará los aspectos referentes al desarrollo de habilidades de acceso, localización y recuperación documental a través de prácticas, las cuales tendrán fechas límites para su entrega. Los docentes de los cursos de Técnicas de Estudio evaluarán habilidades de pensamiento, de estudio, investigación, uso y presentación a través de una monografía entregada al final el curso. La nota mínima aprobatoria será de trece (13). Los bibliotecólogos entregarán hasta cuatro (04) notas, resultantes de prácticas escritas, virtuales, y además exposiciones.

#### **4.1.8 Difusión**

Los medios de difusión del programa se basan en la cooperación con el curso de Técnicas de Estudio y en la ubicación de folletería relacionada, además de la obligatoriedad del mismo. Los medios que se van a usar son:



- Digitales: Crear un apartado en la sección de biblioteca en la web institucional con los cronogramas, syllabus y detalles de los cursos/talleres.
- Impresos: Elaboración de afiches, trípticos y separatas con los contenidos del curso.
- Charlas: Junto a las sesiones de información a los alumnos ingresantes, emplear un espacio para detallar sobre el programa y sus contenidos.
- Apoyo docente: Trabajo en conjunto con los docentes del curso Técnicas de estudios.

## 4.2 Presupuesto

Como se mencionó líneas arriba, la implementación del programa no requiere de una gran inversión, y sus gastos principales son los del rubro de apoyo y difusión. Se aprovecharán los recursos existentes a través del reordenamiento de actividades fijas de los trabajadores en su POI. A continuación los detalles.

Tabla N° 10  
Descripción de materiales y personal

Detalle	Descripción	Cantidad	C/U	Sub total	Total
<b>Personal</b>					
Bibliotecólogo	Personal en planilla	1	-	-	-
Desarrollador web	Personal en planilla	1	-	-	-
<b>Equipos</b>					
Servidor	Equipo de la institución	1	-	-	-
Computadoras	Equipo de la institución	15	-	-	-
Software	Equipo de la institución	1	-	-	-
<b>Publicidad</b>					<b>120.00</b>
Afiches	En papel couché	4	5.00	20.00	
Tripticos	En papel bond	500	0.20	100.00	
<b>Otros</b>					<b>500.00</b>
Tutoriales	En formato mutimedial	2	-	-	
Separatas	Con los contenidos	500	1.00	500.00	
					<b>620.00</b>

Elaboración propia

Gasto a considerar en cada semestre académico

### **4.3 Cronograma**

Las actividades propuestas deben realizarse a partir del mes de octubre de 2011, ya que el semestre académico 2012-I inicia en enero. Aunque existe un grupo de ingresantes del proceso 2011-III, no existe tiempo para la planificación de este grupo. En el año 2012 los talleres entrarán en vigencia y se impartirán a cada grupo de alumnos ingresantes. Estos talleres deberán mantenerse activos en cada semestre académico.

**Tabla N° 11**  
**Cronograma de actividades**

Actividades		Semanas del 3 de octubre de 2011 al 26 de marzo de 2012																					
		Octubre				Noviembre					Diciembre			Enero					Febrero				
		3	10	17	24	1	7	14	21	28	1	5	12	2	9	16	23	30	1	6	13	20	27
1	Reajuste del Plan Operativo Individual del bibliotecólogo a cargo para introducir los talleres	■																					
2	Elaboración de la propuesta del taller de instrucción de usuarios y ALFIN		■	■	■																		
3	Reunión de coordinación y entrega de propuesta a Bib. Central y EAP de Derecho					■	■																
4	Elaboración de contenidos y materiales de enseñanza y evaluación del taller							■	■	■													
5	Coordinación con el área de Data Center para el uso de laboratorios										■												
6	Coordinación con los docentes del curso Técnicas de Estudio											■											
7	Diseño del site virtual que aloje los contenidos del curso en la intranet UTP												■	■	■	■							
8	Diseño de los materiales de difusión																■	■					
9	Actividades de promoción																		■	■	■		
10	Inicio de los talleres																					■	■
Tiempo (22 semanas)		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22

Elaboración propia

## **CONCLUSIONES**

En función del objetivo general y de los específicos, tras el análisis, llegamos a las siguientes conclusiones:

1. La biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas no cuenta con los servicios adecuados para cubrir las necesidades informativas de su comunidad usuaria (pre-grado y post-grado). Esta falencia se debe principalmente por la falta de recursos económicos y administrativos que permitan implementar nuevos materiales y equipos para la creciente comunidad universitaria.
2. Las fortalezas más importantes de la biblioteca y sus servicios son el personal bibliotecario, el equipamiento tecnológico, la pertinencia de los productos y servicios informativos actuales, diseñados en base a las necesidades; también, haberse posicionado como primera opción informativa de su especialidad en la universidad. Las debilidades, por su parte, son la falta de material bibliográfico, hemerográfico y multimedia actualizado, falta de bases de datos y el espacio reducido de sus instalaciones.
3. Las oportunidades más resaltantes son la existencia de una amplia oferta editorial especializada, la facilidad de acceso a contenidos virtuales de calidad, la existencia de software libre para la implementación de sistemas de gestión documental y una creciente comunidad universitaria. Entre las amenazas tenemos la existencia de bibliotecas universitarias mejor implementadas, mayor actualización de recursos virtuales de pago y la demanda de profesionales competentes, basada en indicadores de recursos educativos.
4. La biblioteca no ha sido capaz de aprovechar el potencial y los recursos tecnológicos disponibles de la universidad para la mejora de sus servicios. Esto se debe principalmente a la falta de un sistema de

bibliotecas efectivo que gestione, con las áreas respectivas, la compra o desarrollo de tecnologías específicas para los usuarios de la biblioteca.

5. La “Encuesta de la percepción usuaria de las bibliotecas de la UTP” revela un alto porcentaje de insatisfacción, por parte de los usuarios, en relación a los servicios informativos prestados por la biblioteca. En el caso concreto de la biblioteca de Derecho, la percepción negativa tiene como puntos más críticos la insuficiente colección y equipamiento.
6. Tanto en las boletas de sugerencia como en el libro de reclamaciones, se visibiliza el concepto de taller o instrucción usuaria, que pese a no ser oficial, cubrió algunas necesidades informativas. Pese a ser esta, una iniciativa experimental, ha sido percibida como necesaria. Ya que los usuarios lo demandan, debe considerarse la implementación oficial de los talleres, o incluirse en un programa mayor de generación de competencias informativas.
7. El factor profesional del personal se vislumbra como una oportunidad que permitiría la mejor gestión de los recursos disponibles. Asimismo, se debe aprovechar este factor para la implementación de nuevas políticas, creación de estrategias y uso de herramientas de gestión que posibiliten al personal administrar adecuadamente la unidad, sin tener las limitaciones de responder a dos áreas diferentes como Biblioteca Central y la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.
8. La mejor alternativa de bajo costo para solucionar los problemas de uso de la información es la implementación de un programa de alfabetización informacional, ya que a falta de un presupuesto significativo, se podrá mejorar las habilidades de búsqueda y recuperación de información en los alumnos. Este programa cubrirá competencias informacionales más allá de la instrucción de usuarios y la pericia en el uso de los recursos de la biblioteca, ya que formará usuarios competentes capaces de recuperar información a través de los recursos de su biblioteca o fuentes externas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- **Castillo, E.** (2005). Alfabetización en información y participación ciudadana. *Tercer Seminario de Bibliotecas y Centros de Documentación Gubernamentales: Las bibliotecas en el contexto del gobierno electrónico y la participación ciudadana* (pp. 2-11). Santiago de Chile: Red de Bibliotecas y Centros de Documentación Gubernamentales.
- **Lamberton, D.** (1977). *Economía de la información y del conocimiento*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- **Marti, Y.** (2007). *Alfabetización informacional*. Buenos Aires: Alfagrama.
- **Millán, J.** (1993). *La economía de la información: análisis teóricos*. Madrid: Trotta.
- **Monfasani, R; Curzel, M.** (2008). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.

### PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- **Capurro, R.; Hjørland, B.** (Enero 2003). The concept of information. *Annual Review of Information Science and Technology*, 37, 343-411.

### PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **ALA** (2003). *Characteristics of Programs of information Literacy that Illustrate best practices from the Association of College & Research Libraries*. [en línea]. Recuperado el 17 de febrero de 2011: [http://web.archive.org/web/20080210215859rn\\_1/www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/characteristics.cfm](http://web.archive.org/web/20080210215859rn_1/www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/characteristics.cfm)

- **ALA. Presidential Committee on Information Literacy** (1989). *Final Report*. Chicago: ALA [en línea]. Recuperado el 17 de febrero de 2011:  
<http://web.archive.org/web/20060720170951/http://www.infolit.org/documents/89Report.htm>
- **Aparici, R.** (1995). *La educación para los medios de comunicación* [en línea]. Recuperado el 15 de febrero de 2011:  
[http://web.archive.org/web/20060114133651/http://www.isopixel.net/recursos/educacion\\_medios.rtf](http://web.archive.org/web/20060114133651/http://www.isopixel.net/recursos/educacion_medios.rtf)
- **Arévalo, J.; Echevarría, J.; Martín, S.** (1999). *La gestión de bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación* [en línea]. Recuperado el 23 de julio de 2011:  
[http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio\\_alonsoarevalo\\_otros.pdf&\]](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_alonsoarevalo_otros.pdf&)
- **Bawden, D.** (2002). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de documentación* [en línea]. N° 5. Recuperado el 12 de febrero de 2011:  
<http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2261/2251>
- **Bustos-Gonzales, A.** (2007). Bibliotecas universitarias: ¿sabemos medir sus resultados e impactos?. *El profesional de la información* [en línea]. 16(4). Recuperado el 01 de octubre de 2011:  
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2007/julio/01.pdf>
- **Bawden, D.; Robinson, L.** (1995). *Entrenamiento para la instrucción de la información: acercamientos diversos* [en línea]. Recuperado el 19 de febrero de 2011: <http://www.infoliteduct.edu/bdrl/ifnlira.html>
- **Calva, J.** (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre necesidades de información* [en línea]. Recuperado el 1 de octubre de 2011:  
[http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/satisfaccion\\_usuarios.pdf](http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/satisfaccion_usuarios.pdf)
- **Castillo, E.** (2005). *Alfabetización y formación ciudadana* [en línea]. Recuperado el 4 de mayo de 2010:  
<http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/eco/alfaben.pdf>

- **Calderín, M.; Csoban, E.** (2010). *Elementos para un programa de alfabetización informacional: La autoeficacia hacia el uso de la computadora* [en línea]. Recuperado el 20 de junio de 2011: <http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n37/a01n37.pdf>
- **Consejo de Cooperación Bibliotecaria** (2009). *Hacia la Alfabetización informacional en las bibliotecas públicas españolas* [en línea]. Recuperado el 5 de febrero de 2011: <http://informationr.net/ir/12-3/paper316.html>
- **D'Elia, G.; Walsh, S.** (1984). *Content, pas content? La satisfaction des usagers soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques?* [en línea]. Recuperado el 1 de octubre de 2011: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1984-01-0016-002>
- **Díaz, T.; García, O.** (2010). *Propuesta de un programa de Alfabetización informacional. El caso de la ECOAI 8 de Camagüey* [en línea]. Recuperado el 16 de junio de 2011: <http://sociedadelainformacion.com/21/propuesta.pdf>
- **Dulzaines, M.; Molina, A.** (2007). Propuesta de estrategia metodológica para la formación de competencias informacionales en los estudiantes de las ciencias médicas y la salud en Cienfuegos. *ACIMED* [en línea]. N° 16. Recuperado el 12 de febrero de 2011: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16\\_5\\_07/aci081107.html](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_5_07/aci081107.html)
- **Eiglier, P.; Langeard, E.** (1992). *Servucción El marketing de servicios*, [en línea]. Recuperado el 1 de octubre de 2011: <http://es.scribd.com/doc/41178945/Servuccion-El-Marketing-de-Servicios-Eglier>
- **Einsenber, M.; Berkowitz, R.** (1990). *Teaching Information & Technoly Skills: The Big6 in Elementary Schools* [en línea]. Recuperado el 19 de julio de 2011: <http://virtualinquiry.com/inquiry/big6.htm>
- **Fernández, M.** (2008). *Metodología para el desarrollo y aplicación del Programa de alfabetización informacional en las bibliotecas y centros de información en ciencias de la salud* [en línea]. Recuperado el 5 de julio de 2011: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S102494352008001100009&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S102494352008001100009&script=sci_arttext)



- **García, G.** (2006). *Nuevas estrategias sobre alfabetización informacional en la biblioteca de la Universidad de Málaga* [en línea]. Recuperado el 3 de julio de 2011: <http://www.aab.es/pdfs/baab84-85/84-85a1.pdf>
- **Gómez, J.** (2000). *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: Guía para docentes, bibliotecarios y archiveros* [en línea]. Recuperado el 13 de junio de 2011: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/6717>
- **Gómez, J.** (2002). *Gestión de bibliotecas* [en línea]. Recuperado el 1 de octubre de 2011: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/06usuarios.PDF>
- **Hernández, P.** (2001). *Formación de usuarios: modelo para diseñar programas sobre el uso de tecnologías de información en instituciones de educación superior* [en línea]. N° 24. Recuperado el 16 de febrero: <http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN0101110151A.pdf>
- **Ladino, I.** (2003). *Curso de formación de usuarios para bibliotecas universitarias* [en línea]. Recuperado el 18 de febrero de 2011: <http://www.uaq.mx/eci/formaciondeusuarios.pdf>
- **Lamb, A.** (2001). *The 8Ws Model for information Literacy: An Overview* [en línea]. Recuperado el 15 de junio de 2011: <http://eduscapes.com/tap/topic72model.pdf>
- **Lau, J.** (2001). *Aprendizaje y calidad educativa: papel de la biblioteca* [en línea]. Recuperado el 22 de mayo de 2011: [http://bivir.uacj.mx/dhi/publicacionesUACJ/Docs/ponencias/PDF/po\\_nmedellin01.pdf](http://bivir.uacj.mx/dhi/publicacionesUACJ/Docs/ponencias/PDF/po_nmedellin01.pdf)
- **Lau, J.** (2004). *Directrices internacionales para la alfabetización informativa. Propuesta* [en línea]. Recuperado el 7 de febrero de 2011: [http://www.ucn.cl/files/bidoc/Directrices\\_DHI\\_Propuesta.pdf](http://www.ucn.cl/files/bidoc/Directrices_DHI_Propuesta.pdf)
- **Lau, J.** (2007). *Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente* [en línea]. Recuperado el 20 de julio de 2011: [www.ifla.org/files/information-literacy/publications/ifla-guidelines-es.doc](http://www.ifla.org/files/information-literacy/publications/ifla-guidelines-es.doc)

- **López, J.** (2007). *La biblioteca universitaria como apoyo al aprendizaje en el espacio europeo de enseñanza superior* [en línea]. Recuperado el 13 de mayo de 2011: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/11087>
- **Martín, C.** (2008). *Bibliotecas universitarias: concepto y función Los CRAI* [en línea]. Recuperado el 25 de julio de 2011: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14816/1/crai.pdf>
- **Martínez, D.** (2004). *El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria* [en línea]. Recuperado el 7 de junio de 2011: [http://www.aab.es/pdfs/gtbu\\_crai.pdf](http://www.aab.es/pdfs/gtbu_crai.pdf)
- **McClure, C.** (1994). *Network literacy: a role for libraries, Information Technology and Libraries* [en línea]. Recuperado el 7 de julio de 2011: <http://www.librarytechnology.org/ltg-displaytext.pl?RC=1831>
- **Merlo, J.** (1998). *Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias* [en línea]. Recuperado el 16 de julio de 2011: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/bibuniv.pdf>
- **Moscoso, P.** (2003). *La nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el Espacio Europeo de Enseñanza Superior* [en línea]. Recuperado el 20 de julio de 2011: [http://www.rebiun.org/doc/ponencia\\_moscoso.pdf](http://www.rebiun.org/doc/ponencia_moscoso.pdf)
- **Naranjo, E.** (2003). *Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información*. Recuperado el 1 de octubre de 2011: <http://revinut.udea.edu.co/index.php/RIB/article/viewFile/3066/2840>
- **Orera-Orera, L.** (2000). *Reflexiones sobre el concepto de biblioteca*. Recuperado el 13 de junio de 2011: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Lorera.pdf>
- **Pérez, A.; Serrano, J.** (1999). *Tecnologías de la información aplicadas a los servicios bibliotecarios* [en línea]. Recuperado el 11 de mayo de 2011: <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/305/1/3528.pdf>
- **Pinto, M.** (2004). *Alfabetización digital* [en línea]. Recuperado el 18 de febrero de 2011: [http://mpinto.ugr.es/e-coms/alfa\\_infor.htm#alfa8](http://mpinto.ugr.es/e-coms/alfa_infor.htm#alfa8)

- **Pinto, M.; Sales, D.** (2007). Alfabetización informacional para una sociedad intercultural: algunas iniciativas desde las bibliotecas públicas. *Anales de documentación* [en línea]. N° 10. Recuperado el 19 de febrero de 2011: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/1221/1271>
- **Poll, R.; Bohekorst, P.** (2007). *Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries* [en línea]. Recuperado el 1 de octubre de 2011: [http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=OQI\\_TMBgtjQC&oi=fnd&pg=PA7&dq=Measuring+quality+international+guidelines+for+performance+measurement+in+academic+libraries&ots=dfqbiQdRDY&sig=tCphkwCUW7F6YY2eTJRnCLumbP4#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=OQI_TMBgtjQC&oi=fnd&pg=PA7&dq=Measuring+quality+international+guidelines+for+performance+measurement+in+academic+libraries&ots=dfqbiQdRDY&sig=tCphkwCUW7F6YY2eTJRnCLumbP4#v=onepage&q&f=false)
- **Quéau, P.** (2001). *La revolución de la información: en la búsqueda de un bien común* [en línea]. Recuperado el 19 de febrero de 2011: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9\\_s\\_01/sci15100.pdf](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_s_01/sci15100.pdf)
- **Rengifo, A.** (2005). *Experiencia de la Pontificia Universidad Católica del Perú en habilidades informativas* [en línea]. Recuperado el 17 de junio de 2011: <http://www.altamira-peru.org/docs/ADA%20RENGIFO.pdf>
- **Rey, C.** (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación* [en línea]. Recuperado el 16 de julio de 2011: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_1\\_07/aci16107.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_1_07/aci16107.htm)
- **Sánchez, B.** (2007). *Ciencia, investigación y cultura en la biblioteca universitaria* [en línea]. Recuperado el 16 de julio de 2011: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_1\\_07/aci16107.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_1_07/aci16107.htm)
- **SCONUL** (1999). *Aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior: la postura de Sconul* [en línea]. Recuperado el 5 de julio de 2011: <http://www.aab.es/pdfs/baab62/62a4.pdf>
- **Sunyer, S.** (2006). *Centros de recursos para el aprendizaje y la investigación CRAI y servicios bibliotecarios estratégicos para una Europa basada en el conocimiento* [en línea]. Recuperado el 20 de junio de 2011: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=54920401>

- **Tiscareño, L.; Mears, B.** (2002). *Propuesta de aplicación de una de las normas de la ACRL en un curso de formación de usuarios* [en línea]. Recuperado el 7 de julio de 2011: [http://bivir.uacj.mx/dhi/PublicacionesUACJ/Docs/Ponencias/PDF/BMears LTiscare%C3%B1o.pdf](http://bivir.uacj.mx/dhi/PublicacionesUACJ/Docs/Ponencias/PDF/BMears_LTiscare%C3%B1o.pdf)
- **Torres, M.** (2006). *La función social de las bibliotecas universitarias* [en línea]. Recuperado el 6 de mayo de 2011: <http://www.ucm.es/BUCM/servicios/doc8628.pdf>
- **TUNE PROJECT** (2005). *The TUNE model for library users traning* [en línea]. Recuperado el 12 de febrero de 2011: <http://www.tune.eu.com/pdf/The-Tune-Model-v21.pdf>
- **UNESCO** (1986). Taller regional para el fortalecimiento de la red regional de capacitación de personal y de apoyos específicos en programas de alfabetización [en línea]. Recuperado el 14 de julio de 2011: <http://unesdoc.unesco.org/images/0007/000720/072048sb.pdf>
- **UNESCO** (1994). *Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública* [en línea]. Recuperado el 5 de febrero de 2011: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>
- **Uribe, A.** (2010). *La alfabetización informacional en la universidad. Descripción y categorización según los niveles de integración de ALFIN. Caso Universidad de Antioquía* [en línea]. Recuperado el 20 de junio de 2011: [http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14231/1/ALFIN EN LA UNVERSIDAD.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14231/1/ALFIN_EN_LA_UNIVERSIDAD.pdf)
- **Universidad Nacional de Colombia** (2008). *Programa de formación en competencias informacionales del SINAB* [en línea]. Recuperado el 25 de julio de 2011: <http://www.simege.unal.edu.co/mejorgestion/eq38/file/SINAB/GESTION/PROGRAMA%20DE%20FORMACION%20EN%20COMPETENCIAS%20INFORMACIONALES%20DEL%20SINAB.pdf>
- **Valdéz, J.** (2006). *La alfabetización informativa en la diversidad: un acercamiento a seis páginas web de bibliotecas universitarias* [en línea]. Recuperado el 9 de mayo de 2011: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/285/28590204.pdf>

- **Viera, L.** (2006). *Propuesta de un Programa de Alfabetización informacional para los usuarios de la Biblioteca del Instituto de Neurología y Neurocirugía* [en línea]. Recuperado el 12 de febrero de 2011: <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/index/assoc/HASH8e56.dir/doc.pdf>
- **Vives, J.** (2004). *Formación en el uso de la información en las bibliotecas de la Universitat Politècnica de Catalunya* [en línea]. Recuperado el 12 de febrero de 2011: <http://www.anabad.org/admin/archivo/docdow.php?id=166>
- **Walsh-Taylor, P.** (1995). Vocational qualifications. S/NVQs and the far sighted employer. *Oxford University Libraries Bulletin* [en línea]. N° 111. Recuperado el 16 de febrero de 2011: <http://web.archive.org/web/20021112035733/http://www.plantlib.ox.ac.uk/bulletin/bu111-7.htm>

## TESIS E INFORMES PROFESIONALES

- **Cruz, I.** (2009). *Programa de alfabetización informacional para bibliotecarios*. Tesis para optar el título profesional Máster en Desarrollo Social, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, La Habana, Cuba.
- **Novoa, C.** (2010). *Análisis del taller de información de usuarios dictado por el centro de información del Instituto de Educación superior CIBERTEC*. Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Ordoñez, P.** (2010). *Desarrollo de habilidades informativas en recursos electrónicos de la biblioteca de la Universidad San Ignacio de Loyola basado en la comparación con indicadores de la norma 2 de la ACRL*. Informe Académico Profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

**Anexo N° 1**  
**ENCUESTA SOBRE PERCEPCIÓN USUARIA DE LAS BIBLIOTECAS DE LA**  
**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ**

**Primer apartado: Personal**

1.1. El personal que presta el servicio en la biblioteca:

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

1.2. Inspira confianza debido a que domina su trabajo

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

1.3. Tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas planteadas.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

1.4. Es siempre amable.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

1.5. Muestra buena disposición para ayudar y responder a las preguntas planteadas.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo

- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

1.6. Ofrece atención personalizada.  
Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

1.7. Es atento con las necesidades de los usuarios.  
Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

1.8. Comprende las necesidades de los usuarios.  
Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

1.9. Trata de manera fiable los problemas de servicio que le plantean los usuarios.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

1.10. Atiende de manera inmediata las solicitudes de los usuarios.  
Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

1.11. No se demora de manera excesiva en el trámite de las solicitudes de los usuarios.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

## **Segundo apartado: Infraestructura**

2.1. La capacidad de la biblioteca se corresponde con la cantidad de usuarios que atiende.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2.2. El mobiliario y los ambientes se encuentran en buen estado de conservación.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2.3. La temperatura ambiente en la biblioteca es agradable.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2.4. El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y el aprendizaje.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo



2.5. El ambiente de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2.6. La biblioteca es un espacio confortable y acogedor.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2.7. La biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2.8. Existen espacios especiales para el aprendizaje y el estudio en grupo.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

### **Tercer apartado: Servicios y colecciones**

3.1. Los catálogos, bases de datos y otros instrumentos de búsqueda son fáciles de usar.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3.2. Los libros de la biblioteca cubren mis necesidades de información.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3.3. Las revistas en versión impresa cubren mis necesidades de información.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3.4. Los restantes materiales impresos cubren mis necesidades de información.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3.5. El acceso a las revistas en versión electrónica cubren mis necesidades de información.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3.6. El acceso a los libros y otros recursos digitales cubren mis necesidades de información.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3.7. Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3.8. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3.9. El sistema de acceso a la información me permiten encontrar información por mi mismo.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3.10. El sitio web de la biblioteca permite encontrar información por uno mismo.

Grado de conformidad

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) Parcialmente en desacuerdo
- c) Situación promedio
- d) Parcialmente de acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

**Anexo N° 2**  
**Boletas de sugerencias**



**BIBLITOECA DE LA FACULTAD DE DERECHO  
Y CIENCIAS POLÍTICAS**

Boleta de sugerencias

---

---

---

---

---

---

---


---

---

---

Lima, ..... de ..... 2.....

**Anexo N° 3**  
**Hoja de reclamaciones**

	
Hoja de reclamos N° 000000001-2011/LDR-00001	
<b>NOMBRE DE LA BIBLIOTECA</b>	
<b>1. Identificación del usuario</b>  Nombre: _____  Tipo de usuario: _____  Código: _____ DNI: _____	
<b>2. Producto o servicio</b>  _____  _____	
<b>3. Detalle del reclamo</b>	Fecha: _____
_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
_____ Firma del proveedor	_____ Firma del usuario